

2013

UNIVERSITA' DI BOLOGNA

Campus di Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini



[STUDIARE, DOCUMENTARSI, INCONTRARSI: INDAGINE SULL'UTENZA DELLE BIBLIOTECHE UNIVERSITARIE NEI CAMPUS DELLA ROMAGNA]

*Indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle
biblioteche dei Campus di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*



L'indagine è a cura di Alessandra Citti, Angela Maria Politi, Fulvia Sabattini, Chiara Semenzato.

Introduzione a cura di Sergio Sangiorgi.

Si ringrazia vivamente per la collaborazione Giorgio Papa di ACRR - Settore Servizi Informatici – Campus di Ravenna.

Si ringraziano altresì Anna Maria Violi di DSAW, Filippo Turchini di ACFC - Settore Servizi Informatici – Campus di Forlì, Marina Chiarini di ACRR - Settore Servizi Informatici — Campus di Rimini e tutti i colleghi delle biblioteche dei quattro Campus.

Gennaio 2014

Indice

Quando tre indizi fanno una prova..	5
1. Analisi dei dati	7
1.1 Schede compilate e rispondenti	7
1.2 Motivi della fruizione delle biblioteche	9
1.3 Analisi delle valutazioni	11
1.3.1 Valutazione complessiva	11
1.3.2 Valutazione dell'ambiente e delle attrezzature	11
1.3.3 Valutazione delle collezioni, della loro accessibilità e dei servizi	12
1.3.4 Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale	15
2 "Approfondimento romagnolo"	17
3 Confronto valutazioni docenti e studenti	19
Conclusione	24
Appendice I: Dati della rilevazione 2013 raffrontati con quelli del 2010 e 2007	25
Appendice II: Comparazione dei dati relativi a docenti vs studenti della rilevazione 2013 vs. 2010	39
Appendice III: Questionario di rilevazione	53

Quando tre indizi fanno una prova...

Nell'anno 2007 è stata realizzata la prima indagine sulla qualità dei servizi bibliotecari nelle sedi romagnole dell'Università di Bologna. Questa iniziativa, mossa dall'obiettivo di avviare una riflessione sulla qualità dei servizi universitari, a partire da un ambito tipicamente trasversale alle attività di ricerca e didattiche quale quello bibliotecario, aveva molti significati. Nasceva innanzitutto dalla volontà dell'allora Pro-Rettore per le sedi decentrate, Prof. Guido Gambetta, supportato dai Campus di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini, di analizzare nel dettaglio il livello di soddisfazione dell'utenza per acquisire elementi gestionali che consentissero di adeguare l'offerta.

Se siamo oggi a commentare la realizzazione di questa nuova indagine è anche grazie alla proattività e all'entusiasmo di persone che hanno lavorato per coinvolgere gli altri nel raggiungimento di un obiettivo comune. Su tutte il ricordo va a Carmen Tura, Dirigente del Campus di Cesena, che ci ha lasciato un anno fa.

La portata dell'indagine è stata significativa (tutte le biblioteche dei quattro campus romagnoli, pari a circa un quarto della dimensione complessiva di un grande ateneo), e si è inserita in un percorso di valutazione dei servizi delle biblioteche già avviato dall'Università di Bologna.

Nell'anno 2010 una seconda rilevazione ha seguito la prima, con migliorie nelle scelte metodologiche e negli strumenti d'indagine. L'indagine 2007 ha consentito quindi di acquisire non solo elementi decisionali per adeguare l'offerta dei servizi, ma anche competenze relative alla modalità di realizzazione dell'indagine¹. Per chi ha familiarità con i processi di valutazione non è strano trovare esempi di follow-up a tre anni di distanza in ambito bibliotecario: si apprezza meglio il cambiamento osservandolo con una cadenza periodica.

Dopo due rilevazioni, l'indagine 2013 è stata effettuata con maggiore esperienza e ha cercato di verificare se aspetti considerati da migliorarsi nel 2007 e nel 2010 erano cambiati e se le rilevazioni avevano quindi inciso sulla qualità dei servizi.

Ci sembra di poter dire che dopo sei anni e tre rilevazioni la base di dati su cui si possono fondare la descrizione, la spiegazione e qualche previsione sui possibili trend degli indicatori utilizzati sia più solida e affidabile.

L'indagine è fondata su una valutazione multidimensionale in prospettiva longitudinale a cadenza triennale nella quale, mentre alcuni aspetti vedono variazioni a volte cicliche, per altri elementi si apprezzano dei trend incoraggianti (ad esempio la valutazione della qualità delle collezioni). Con altrettanta soddisfazione si può osservare che, per quanto non sia raro condurre indagini sperimentali sulla qualità dei servizi in un contesto come l'università pubblica (in ormai cronica crisi

¹ L'indagine 2010 è stata quindi effettuata non solo su supporto cartaceo e in loco, ma anche inviando la URL del questionario agli utenti. In questo modo è stato coinvolto un maggior numero di docenti.

di risorse), continuare con costanza e regolarità migliorandosi nei metodi, negli strumenti e nei risultati, sia un ottimo risultato.

Un successo tanto più genuino perché rappresenta il risultato di un processo sistematico e consolidato nato dal bisogno di poter ragionare su dati affidabili e non su occasionali impressioni da parte di chi si è dato l'obiettivo di migliorare il frutto del proprio lavoro. L'abitudine di valutare la percezione della qualità dei servizi presso l'utenza non è quindi nata dalla necessità di adempiere (più o meno convintamente) ad una prescrizione, ma dalla motivazione al miglioramento del proprio lavoro e della qualità dei suoi risultati. Questo mi pare l'elemento portante che ha sostenuto, negli anni, l'investimento di energie da parte dello staff delle biblioteche romagnole. Un miglioramento "dal basso", non imposto, ma un investimento ripagato dai risultati, come si vedrà nel seguito di questo rapporto, in particolare sulla qualità dei servizi offerti dal personale.

In questo, nel ruolo delle persone, si vede l'effetto sulle performance complessive dei servizi bibliotecari dei campus romagnoli, che ormai hanno l'abitudine di confrontarsi con i fruitori dei loro servizi, raccogliendo la sfida di coniugare le azioni volte al miglioramento in direzioni diverse, anche a fronte delle peculiari esigenze dei vari profili di utenza. La lettura del rapporto offre spunti di riflessione su come sia evoluta nel tempo la qualità dei servizi bibliotecari in Romagna, su quali azioni di miglioramento abbiano dato i frutti sperati e su quali siano ancora gli elementi su cui lavorare. Già nel rapporto del 2007 si poteva cogliere un primo indizio della volontà di farsi valutare per migliorarsi, tre anni più tardi si è avuta la seconda conferma dell'avvio di una riflessione che già allora mirava a diventare sistematica nel tempo.

Se tre indizi fanno una prova, oggi, alla terza indagine, si può senz'altro guardare a questo rapporto come alla conferma che è possibile dar vita e far crescere delle buone pratiche, anche nel pubblico, anche con poche risorse, continuando a migliorarne metodi e risultati, grazie all'impegno di chi vuole usare quei risultati per continuare a fare meglio.

Sergio Sangiorgi

1. Analisi dei dati

1.1 Schede compilate e rispondenti

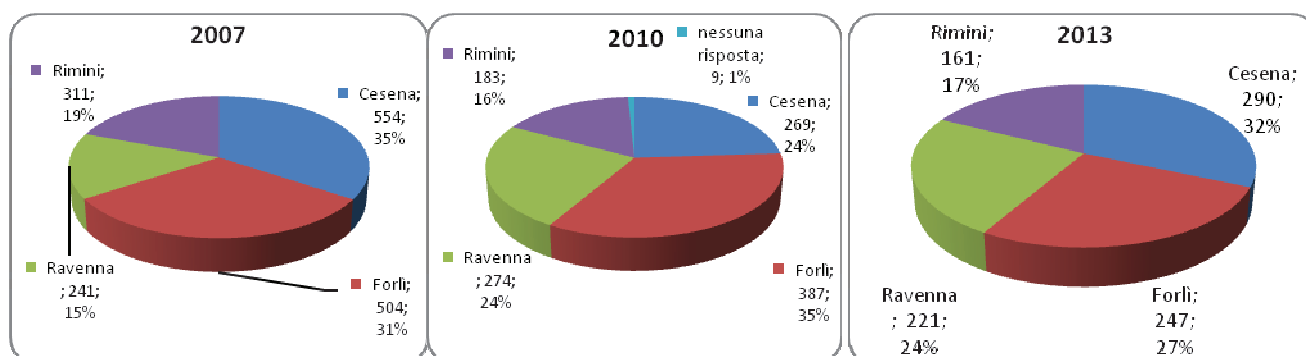
Il numero complessivo di questionari compilati dagli utenti dei quattro Campus Romagnoli nel 2013 è stato 949 (2007: 1610 ; 2010: 1122). Aggregando i dati delle biblioteche per Campus, i questionari risultano così distribuiti:

Tabella 1: Rispondenti per Campus

Rimini	161 (17%)
Cesena	290 (32%)
Forlì	247 (27%)
Ravenna	221 (24%)

Il Grafico 1 visualizza le quantità di questionari compilati in ciascun Polo, confrontando il dato 2013 con quello delle indagini precedenti. La lettura comparata dei dati tra i diversi Poli evidenzia andamenti diversificati per ciascuno di essi. Il Polo di Rimini mantiene un andamento pressoché costante nel numero dei rispondenti nel triennio (2007: 19%; 2010: 16%; 2013: 17%), mentre il Polo di Cesena ritorna nel 2013 a valori molto vicini a quelli del 2007, dopo un calo di 9 punti percentuali nel 2010 (2007: 35%; 2010: 24%; 2013: 32%). Accade diversamente nel Polo di Forlì, dove invece, dopo un innalzamento dei rispondenti nel 2010 rispetto al 2007, si assiste ad un brusco calo che nel 2013 scende addirittura sotto i valori del 2007 (2007: 31%; 2010: 35%; 2013: 27%). Il Polo di Ravenna, invece, dopo aver visto un innalzamento del numero dei rispondenti nel 2007, mantiene pressoché inalterato il valore nel 2013 (2007: 15%; 2010: 24%; 2013: 24%).

Grafico 1: Numero di questionari compilati per Campus



Tra il 2007 e il 2013 l'Università italiana ha conosciuto profondi cambiamenti: nel 2007 la tipologia di studenti comprendeva solo specialistica e triennale e non si era ritenuto di voler quantificare i due gruppi. Con la diversificazione dell'offerta didattica, a partire dal 2010, si è dovuto suddividere la popolazione studenti in quattro diverse tipologie passando da semplice "studente" a "Studente Vecchio Ordinamento", "Studente triennale", "Studente specialistica", "Studente magistrale". L'analisi delle diverse tipologie di utenti che hanno partecipato alla rilevazione, mostra quindi come anche nel tempo sia cambiata la distribuzione dei partecipanti, così come è possibile rilevare dalla Tabella 2:

Tabella 2: ripartizione dei rispondenti per tipologia d'utenza

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Studente Vecchio Ordinamento			17	1,5%	3	0,3%
Studente triennale			447	39,8%	428	45,1%
Studente specialistica	1396	86,7%	106	9,4%	32	3,4%
Studente magistrale			263	23,4%	286	30,1%
Assegnista/borsista	81	5,0%	71	6,3%	27	2,8%
Tutor				0,0%	3	0,3%
Ricercatore			80	7,1%	72	7,6%
Professore 1.a fascia	64	4,0%	36	3,2%	47	5,0%
Professore 2.a fascia			45	4,0%	26	2,7%
Personale tecnico-amministrativo	31	1,9%	42	3,7%	25	2,6%
Altro	33	2,0%				
Non ha risposto	5	0,3%	15	1,3%		
TOTALE	1.610	100%	1.122	100%	949	100%

Per semplificare, e rendere comparabili le serie di dati dal 2010 al 2013, si è preferito sommare tra loro le diverse utenze in macrocategorie tipologiche, ed esemplificare il risultato nella Tabella 3.

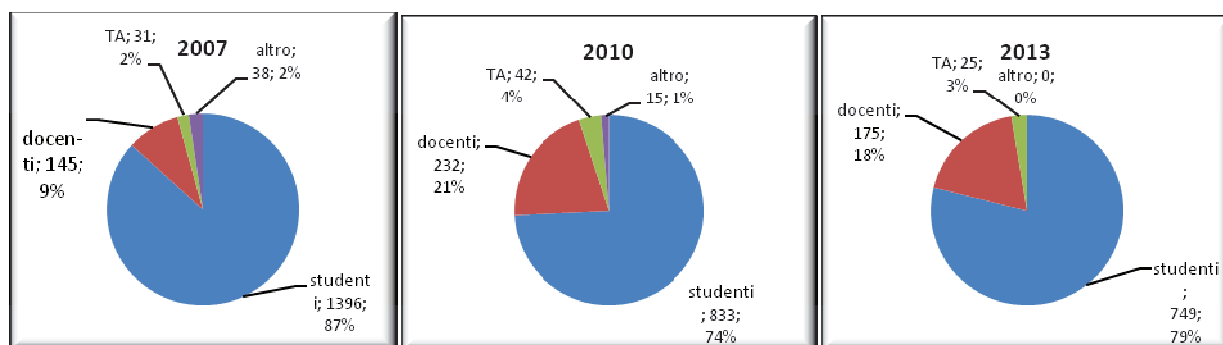
Tabella 3: Ripartizione sintetica per tipologia di utenti

	Indagine 2007			Indagine 2010			Indagine 2013	
	Valori assoluti	Valori%		Valori assoluti	Valori%		Valori assoluti	Valori %
studenti	1396	86,7		833	74,2		749	78,93
docenti	145	9,1		232	20,7		175	18,44
TA	31	1,9		42	3,7		25	2,63
altro	38	2,3		15	1,3			
TOTALE	1610	100%		1122	100%		949	100%

Comparando tra loro i risultati nei diversi anni, si nota che nel 2013 si è verificata una nuova inversione di tendenza, con un aumento proporzionale, seppure lieve, degli studenti rispetto ai docenti. Il dato è piuttosto interessante perché contraddice le conclusioni della precedente rilevazione, nella quale collegavamo l'aumento del numero dei docenti rispondenti 2007 e 2010 alla differente modalità di somministrazione del questionario. Nel 2007 si era proceduto ad una somministrazione del questionario in formato cartaceo. Nel 2010, al contrario si è deciso di somministrare il questionario in forma elettronica, inviando la URL a docenti e studenti all'indirizzo di posta elettronica istituzionale. La scelta era stata effettuata per recepire una istanza di molti docenti, che avevano lamentato nel 2007 l'impossibilità di rispondere in presenza alla rilevazione.

Nonostante ciò, una volta verificato il numero dei questionari compilati, si è rilevato che il numero dei partecipanti studenti nel 2010 era inferiore rispetto al 2007 e questo risultato era stato messo in relazione con la scelta di inviare la URL all'indirizzo di posta elettronica istituzionale: infatti molti studenti consultano raramente la posta di Ateneo. Nel 2013, per evitare di perdere ancora rappresentatività, si è deciso di utilizzare la doppia modalità di somministrazione: cartacea ed elettronica. Ai docenti è stata inviata la URL per la compilazione online, mentre chi lo desiderava poteva compilare il questionario cartaceo in biblioteca. Il numero degli studenti è in questo modo lievemente aumentato in percentuale.

Grafico 2: Rappresentazione a torta dei docenti, studenti e tecnici nelle diverse indagini



1.2 Motivi della fruizione delle biblioteche

Vengono confermate le principali motivazioni all'utilizzo della biblioteca da parte dell'utenza già emerse nel 2007 e 2010 (prendere a prestito, restituire o consultare materiale e fare ricerche bibliografiche, studiare materiale proprio). E' invece evidente un calo percentuale di chi si reca in biblioteca per fare ricerche bibliografiche e navigare in Internet. Questo è probabilmente dovuto al fatto che il possesso di dispositivi elettronici da parte dell'utenza è più che consolidato.

Si evidenzia anche un aumento percentuale di chi si reca in biblioteca per studiare materiale proprio, mentre nella precedente rilevazione la biblioteca risultava "sempre più un luogo a cui richiedere servizi, piuttosto che un punto di aggregazione".

Tabella 4: Motivi di frequentazione della biblioteca negli ultimi 6 mesi

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Consultare materiale della biblioteca	862	57,0%	628	56,5%	513	54,1%
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	370	24,5%	270	24,3%	182	19,2%
Incontrare altre persone	174	11,5%	119	10,7	96	10,1%
Navigare in Internet	354	23,4%	162	14,6	98	10,3%
Studiare materiale proprio	741	49,0%	446	40,1	416	43,8%
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	830	54,9%	776	69,8	654	68,9%
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	118	7,8%	182	16,4	142	15,0%
Fotocopie	12	0,8%				
Altro	43	2,8%	62	5,6		

Alcune delle ragioni per la frequentazione della biblioteca sono pressoché inalterate o hanno subito solo lievi flessioni nelle tre rilevazioni, ad es. “prendere in prestito o restituire materiale” è tra le prime ragioni nel 2013 e nel 2010, mentre era solo in “terza posizione” nel 2007. Altre motivazioni hanno un andamento proporzionale simile, ma non stabile. Ad esempio, navigare su Internet è sceso rispetto al 2007: era in 5° posizione nel 2007 ed è sceso nel 2013 in 7° posizione a favore del servizio di prestito interbibliotecario, come risulta dalla Tabella 5.

Tabella 5: Motivi di frequentazione della biblioteca negli ultimi 6 mesi: priorità (in ordine crescente)

	2013	2010	2007
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	1	1	2
Studiare materiale proprio	2	3	3
Consultare materiale della biblioteca	3	2	1
Fare ricerche bibliografiche	4	4	4
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	5	5	7
Incontrare altre persone	6	7	6
Navigare in Internet	7	6	5
Fotocopie	8	N.D.	N.D.
Altro	9	8	8

Il dato emerso dalla domanda sull’uso della biblioteca si può leggere congiuntamente alla frequenza d’uso della stessa, come evidenziato dalla Tabella 6. Coloro che utilizzano la biblioteca per studiare materiale proprio sono probabilmente studenti che preparano gli esami (spesso studenti fuori sede), quindi è probabile che si rechino in biblioteca quasi tutti i giorni o almeno una volta alla settimana. Analogamente un uso assiduo viene effettuato da coloro che devono prendere a prestito o restituire i libri. Se la ragione per l’accesso in biblioteca invece è usufruire del prestito interbibliotecario o fare ricerche bibliografiche, probabilmente la frequentazione è meno assidua.

Tabella 6: Segmentazione dell'utenza in base alla frequentazione della biblioteca

	Valori assoluti 2007	Valori percentuali 2007	%	Valori assoluti 2010	Valori percentuali 2010	%	Valori assoluti 2013	Valori percentuali 2013	%
Quasi tutti i giorni	284	18,8%	63,7%	220	19,6	51,2%	144	15,2%	48,5%
Almeno una volta alla settimana	679	44,9%		353	31,5		316	33,3%	
Meno di una volta alla sett.	518	43,2%		511	45,5		456	48,1%	
Mai	22	1,5%		30	2,7		33	3,5%	
Non ha risposto	10	0,6%		8	0,7				
Totale	1513	100%		1122	100		949	100%	

Si evidenzia un calo ulteriore, rispetto al 2007 e al 2010, degli utenti abituali, quelli cioè che vengono in biblioteca quotidianamente o almeno una volta alla settimana. Potrebbe essere una conseguenza dell'aumento di risorse elettroniche consultabili da remoto. Alcune biblioteche inoltre hanno esteso la durata del prestito o aumentato per alcuni testi le copie disponibili.

1.3 Analisi delle valutazioni

1.3.1 Valutazione complessiva

La valutazione complessiva per i servizi di biblioteca è più che soddisfacente: il valore medio è 4,07 su 5. L'esito è lievemente migliore rispetto a quello del 2007 (+0,15) e riconferma quello del 2010.

Tabella 7: valutazione complessiva dei servizi:

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			15	1,6%
2 (insoddisfatto)			25	2,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)			156	16,4%
4 (piuttosto soddisfatto)			422	44,5%
5 (molto soddisfatto)			316	33,3%
Non so			15	1,6%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,92	4,06	4,07	

1.3.2 Valutazione dell'ambiente e delle attrezzature

Gli utenti si dimostrano soddisfatti degli ambienti della biblioteca e delle attrezzature. Il giudizio è positivo e complessivamente in lieve miglioramento rispetto a quello già positivo del 2007 e 2010, come emerge dalla Tabella 8 e dalla Tabella 9.

Tabella 8: Valutazione dell'ambiente

	2007	2010	2013	Variazione
Orario di apertura	3,78	3,90	4,02	Migliorata (in costante lieve crescita)
Numero di posti a sedere	3,52	3,41	3,37	Lievemente peggiorata sui tre anni
Segnaletica	3,56	3,76	3,79	Lievemente migliorata sui tre anni
Silenziosità degli ambienti	3,35	N.D.	3,64	Migliorata dal '07

Valutazione su una scala da 1 a 5

Per quanto riguarda l'orario di apertura, nelle biblioteche in cui sono stati fatti investimenti per estendere l'orario, gli utenti hanno apprezzato questo aspetto del servizio, sia mediante la valutazione oggettiva, sia con annotazioni a testo libero nel questionario.

Le attrezzature informatiche sono per natura risorse a rapida obsolescenza. Non stupisce quindi che la valutazione della qualità risenta di questa caratteristica. In alcune strutture non è stato possibile cambiare le attrezzature dal 2007, anno in cui erano appena state acquistate e avevano quindi una ottima valutazione. Dopo il 2010 in alcune sedi sono invece state aggiunte prese di corrente sotto ai tavoli e la valutazione del 2013 mostra l'apprezzamento per questo intervento da parte degli utenti

Tabella 9: Valutazione delle attrezzature

	2007	2010	2013	Variazione
Numero di postazioni informatiche	2,85	3,03	3,08	Migliorata
Qualità delle attrezzature informatiche	3,54	3,25	3,10	Peggiorata, da migliorare
Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)	3,30	3,21	3,38	Leggermente migliorata

Valutazione su una scala da 1 a 5

1.3.3 Valutazione delle collezioni, della loro accessibilità e dei servizi

Il giudizio sulle collezioni è globalmente positivo (Tabella 10). Alcune biblioteche hanno iniziato da alcuni anni a monitorare in modo sistematico il mercato antiquario per verificare la presenza di documenti che colmino lacune delle collezioni o soddisfino esigenze specifiche di ricerca, supportate dalla Commissione biblioteca. I risultati sono confortanti per ciascuno dei quattro aspetti analizzati: qualità e quantità della documentazione, aggiornamento e stato di conservazione.

Tabella 10: Valutazione delle collezioni

	2007	2010	2013	Variazione
Qualità e quantità del materiale bibliografico	3,76	3,94	3,99	Migliorata dal '07, sostanzialmente inalterata dal '10
Aggiornamento del materiale bibliografico	3,68	3,89	3,89	Migliorata dal '07, inalterata dal '10
Disponibilità di più copie dei libri di testo	3,13	3,26	3,42	In miglioramento continuo dal '07
Stato di conservazione del materiale bibliografico	3,82	3,99	4,05	In miglioramento continuo dal '07

Valutazione su una scala da 1 a 5

Globalmente positive anche le valutazioni sull'accessibilità alle collezioni e sui servizi. Lo scaffale aperto viene apprezzato come strumento per conoscere le pubblicazioni disponibili su un certo argomento. Un minimo di conoscenza della collocazione a Dewey è necessaria per muoversi tra gli scaffali collocati con tale classificazione. E' un ambito in cui la formazione può e deve supportare gli studenti, sin dai primi anni di studio. Per questa ragione, durante i corsi di formazione all'utenza si cura questo aspetto. Ugualmente, quando un utente si presenta al servizio di informazioni bibliografiche, per cercare un volume, si coglie l'occasione per spiegare sia le modalità di ricerca a catalogo che di reperimento del volume a scaffale.

Tabella 11: Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			28	3,0%
2 (insoddisfatto)			60	6,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)			166	17,5%
4 (piuttosto soddisfatto)			344	36,2%
5 (molto soddisfatto)			267	28,1%
Non so			84	8,9%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,57	3,63	3,88	

Le valutazioni sull'accesso ai documenti e sui servizi di prestito locale e interbibliotecario non inducono a ritenere che siano necessari interventi specifici di miglioramento, come si evince dalla Tabella 12:

Tabella 12: Valutazione su accesso ai documenti a deposito e servizi di prestito

	2007	2010	2013	Variazione
Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi	3,64	3,84	3,98	In lieve miglioramento continuo dal '07
Procedure del prestito	4,00	4,09	4,24	In lieve miglioramento continuo dal '07
Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente	3,64	3,77	3,92	In lieve miglioramento continuo dal '07
Durata del prestito	3,22	3,42	3,59	In miglioramento continuo dal '07
Procedure del prestito interbibliotecario e document delivery	3,84	3,79	3,95	Lievemente migliorata dal '07

Valutazione su una scala da 1 a 5

Molti (447) non sanno valutare i servizi di document delivery e prestito interbibliotecario (Tabella 13). Può essere utile verificare a livello di singola biblioteca quanto il servizio venga utilizzato, per capire se la causa possa imputarsi ad una scarsa conoscenza del servizio.

Tabella 13: valutazione delle procedure di prestito interbibliotecario e document delivery

	2013	
	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	23	2,4%
2 (insoddisfatto)	28	3,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)	87	9,2%
4 (piuttosto soddisfatto)	178	18,8%
5 (molto soddisfatto)	186	19,6%
Non so	447	47,1%
Totale	949	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,95	

La valutazione media sul servizio di assistenza del bibliotecario in caso di difficoltà è molto soddisfacente: 4,20 (l'82,10% dà giudizio positivo o molto positivo), come risulta dalla Tabella 14.

Tabella 14: Assistenza del bibliotecario in caso di difficoltà

	2013	
	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	17	1,8%
2 (insoddisfatto)	34	3,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)	115	12,1%
4 (piuttosto soddisfatto)	263	27,7%
5 (molto soddisfatto)	401	42,3%
Non so	119	12,5%
Non ha risposto		
Totale	949	100,0%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,20	

Risulta molto alto il numero di coloro che dimostrano di non conoscere il servizio di formazione dell'utenza: 661 utenti su 949. Il dato sul livello di soddisfazione dei corsi è buono ed è migliorato progressivamente dal 2007 ad oggi, ma è opportuno adottare azioni che portino ad aumentare il numero di utenti che conoscono il servizio.

Tabella 15: Valutazione sui corsi relativi all'uso delle risorse della biblioteca (se frequentati)

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			8	0,8%
2 (insoddisfatto)			22	2,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)			62	6,5%
4 (piuttosto soddisfatto)			107	11,3%
5 (molto soddisfatto)			89	9,4%
Non so			661	69,7%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,74	3,81	3,86	

Può essere utile leggere il dato sulla valutazione dei corsi insieme a quello che indica come gli utenti hanno imparato a usare le risorse elettroniche: il 43,9% è autodidatta e il 14,6% non le usa. Il dato è migliorato negli anni dal 2010 ad oggi, ma è necessario investire in questo ambito. Il numero degli utenti che ha frequentato un corso si aggira stabilmente attorno al 9% dal 2007 ad oggi.

Tabella 16: Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo (banche dati e periodici elettronici)?

Da notare che nel 2007 e nel 2010 era possibile indicare più di una risposta alla domanda “Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo (banche dati e periodici elettronici)?”, quindi il totale delle risposte poteva superare il 100%. Nel 2013, poteva essere selezionata una sola risposta.

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Autodidatta	258	41,7%	557	57,7%	417	43,9%
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	154	24,9%	184	19,1%	163	17,2%
Da un collega / amico	144	23,3%	145	15,0%	145	15,3%
Tramite un corso all'utenza	56	9,0%	79	8,2%	85	9,0%
Non le uso	57	9,2%	137	12,4%	139	14,6%
			20	1,8%		
TOTALI					949	100%

1.3.4 Valutazione dell'efficacia del lavoro del personale

Coloro che hanno avuto modo di avere contatti con il personale delle biblioteche delle sedi romagnole hanno dimostrato soddisfazione per la cortesia, competenza professionale e l'esautività delle risposte con percentuali eloquenti (Tabella 17,

Tabella 18 e Tabella 19).

Tabella 17: Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			21	2,2%
2 (insoddisfatto)			27	2,8%
3 (sufficientemente soddisfatto)			96	10,1%
4 (piuttosto soddisfatto)			314	33,1%
5 (molto soddisfatto)			466	49,1%
Non so			25	2,6%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,18	4,24	4,27	

92,3%

Tabella 18: Competenza professionale

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			14	1,5%
2 (insoddisfatto)			37	3,9%
3 (sufficientemente soddisfatto)			145	15,3%
4 (piuttosto soddisfatto)			332	35,0%
5 (molto soddisfatto)			370	39,0%
Non so			51	5,4%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,06	4,10	4,12	

89,3%

Tabella 19: Valutazione su esaustività e tempestività della risposta

	2007	2010	2013	Variazione
Esaustività / utilità della risposta	4,10	4,12	4,17	Sostanzialmente inalterata
Tempestività di risposta alle richieste via e-mail	4,02	4,18	4,28	In lieve miglioramento continuo dal '07

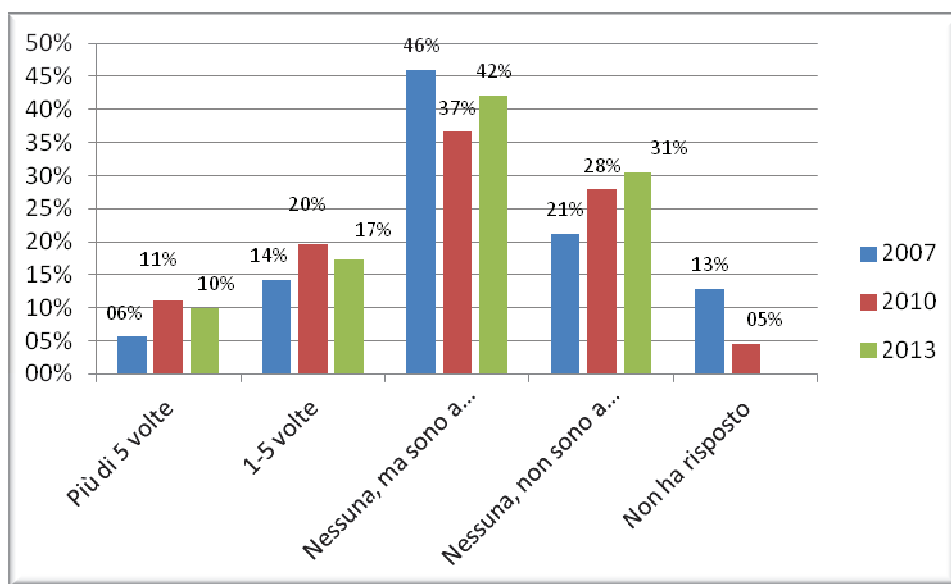
Valutazione su una scala da 1 a 5

2 “Approfondimento romagnolo”

In generale si nota una diminuzione della frequentazione delle altre biblioteche del territorio romagnolo da parte degli utenti delle biblioteche universitarie. Il dato risulta interessante e meriterebbe una riflessione più approfondita. Da un lato l’offerta di servizi da parte delle biblioteche universitarie, essendo migliorata, potrebbe soddisfare meglio le esigenze degli utenti istituzionali di Ateneo, dall’altro, però, potrebbe denotare un’inefficace comunicazione rispetto alle convenzioni in essere. Guardando infatti il Grafico 3 si vede come sia in aumento il numero di coloro che non sono a conoscenza delle convenzioni con gli enti locali delle città che ospitano i Campus universitari della Romagna, anche se in recupero sono coloro che, pur non avendo mai frequentato le biblioteche cittadine, sono a conoscenza delle convenzioni.

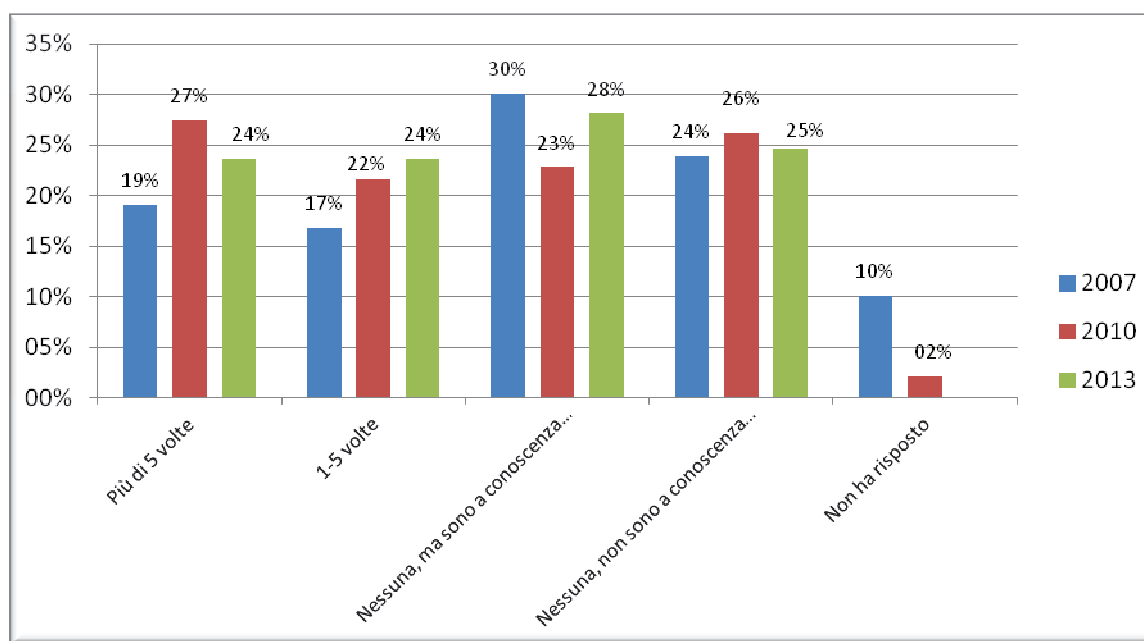
Fa eccezione a questo trend comune, la Biblioteca Ghirotti di Cesena, che invece risulta essere molto nota agli utenti. Questa biblioteca è stata trasferita nel dicembre 2011 ai locali dell’Università, e viene ospitata all’interno della Biblioteca di Scienze dell’Informazione; in questo modo viene favorito lo scambio di informazioni tra gli utenti di queste due biblioteche, diffondendo anche la conoscenza di questa ulteriore risorsa informativa tra gli studenti universitari.

Grafico 3: Quante volte ha usufruito dei servizi convenzionati con le biblioteche del territorio romagnolo



Risulta invece in crescita il numero di coloro che utilizzano il catalogo online della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino, o che, pur non avendolo utilizzato, lo conoscono. Viene così premiato lo sforzo, compiuto dalle biblioteche universitarie, di rafforzare la collaborazione con il territorio in merito alla conoscenza del patrimonio reciproco per facilitare l’accesso alle risorse “vicine” per gli utenti.

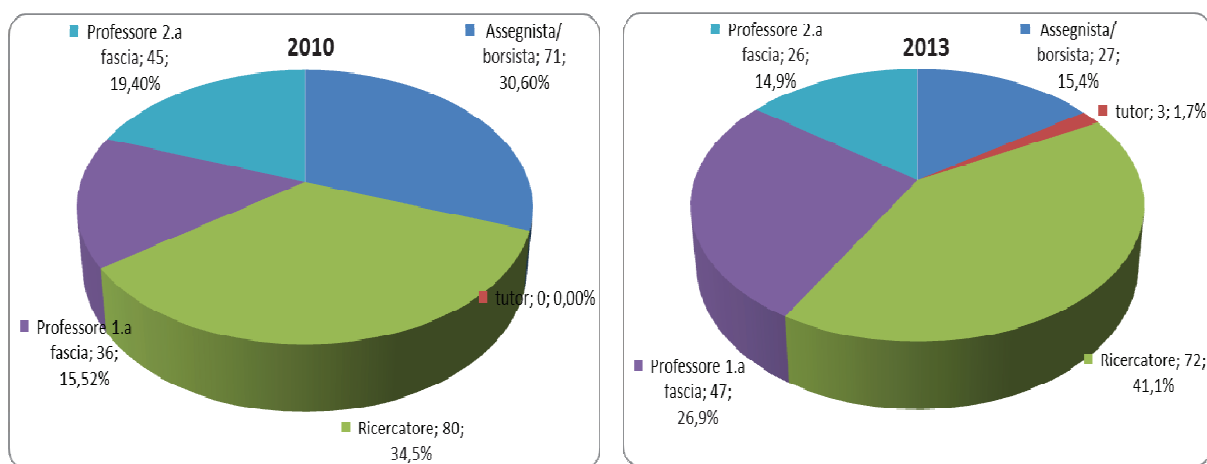
Grafico 4: Quante volte ha consultato il catalogo online della rete bibliotecaria di Romagna



3 Confronto valutazioni docenti e studenti

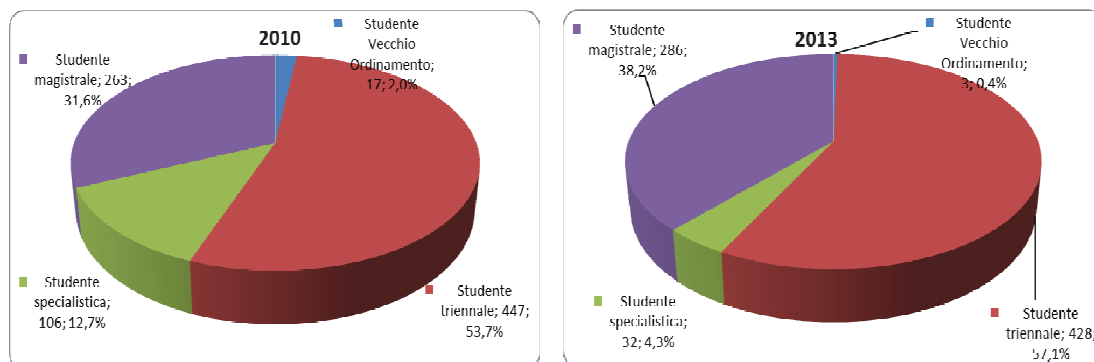
La rilevazione del 2013 ha visto una flessione nel numero dei docenti che hanno risposto al questionario, in linea con il minor numero di rispondenti totali. La percentuale dei docenti, ricercatori ed assegnisti, rispetto al totale, risulta del 18,4% contro il 20,7% che aveva risposto nel 2010 (cfr. Tabella 3). Tra questi, rispetto alla rilevazione precedente, aumenta la percentuale di ricercatori e docenti di 1. Fascia.

Grafico 5: Composizione della popolazione docente



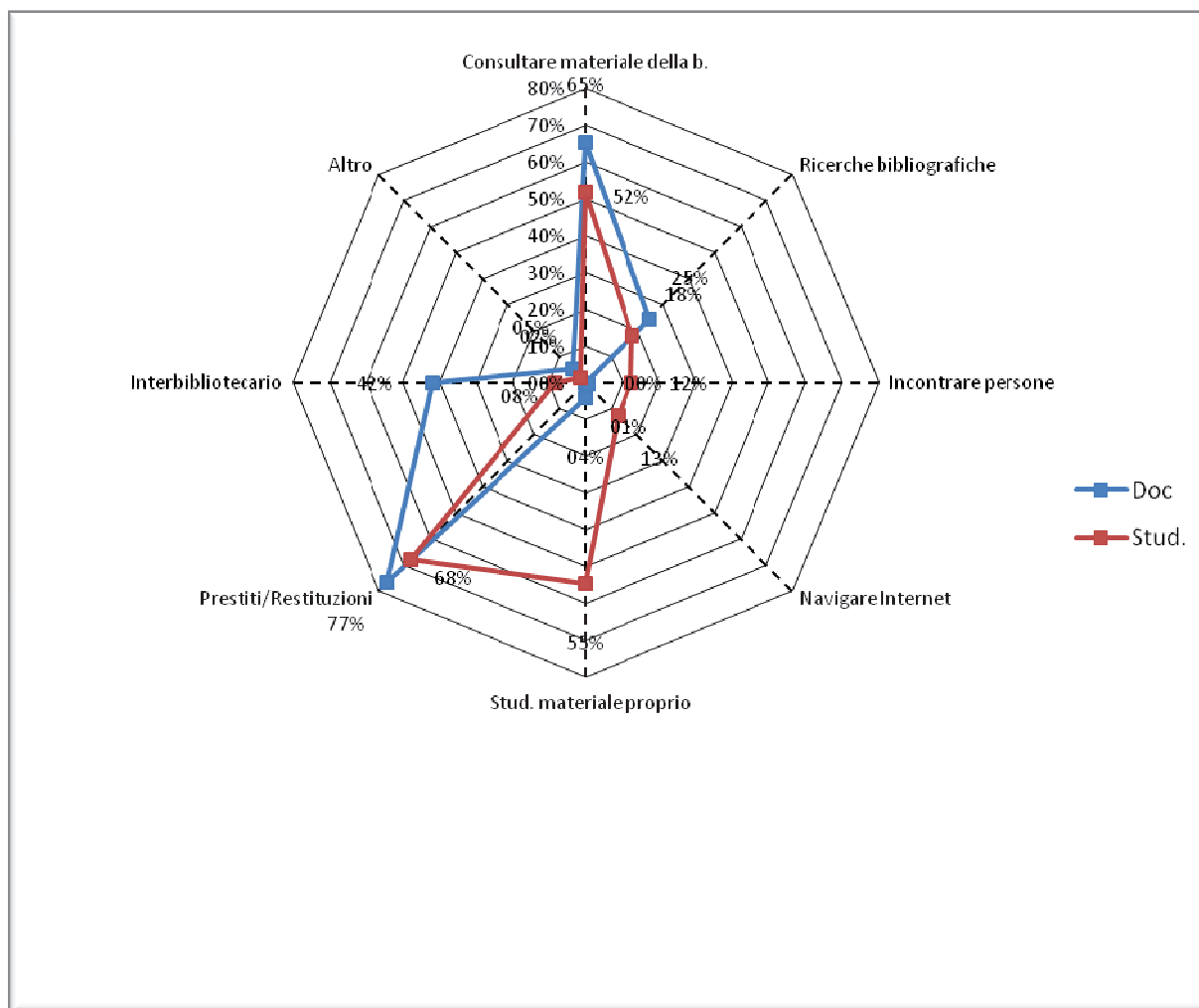
Per quanto riguarda gli studenti si rileva il medesimo dato emerso dalla rilevazione 2010, con il maggior numero di risposte provenienti dagli studenti delle triennali e delle lauree magistrali.

Grafico 6: Composizione popolazione studentesca



Il Grafico 7 evidenzia, relativamente ai motivi per cui docenti e studenti si recano più spesso in biblioteca, in quali aree si differenziano e in quali si sovrappongono:

Grafico 7: Motivi per i quali ci si reca più spesso in biblioteca



Sia docenti che studenti utilizzano prevalentemente i servizi di consultazione e prestito e, in misura minore, i servizi di ricerche bibliografiche, in ragione probabilmente della possibilità di consultare le banche dati di Ateneo a casa tramite il servizio di Proxy. Mentre i docenti insistono molto sul servizio di prestito interbibliotecario e document delivery, gli studenti utilizzano invece la biblioteca anche come sala studio per leggere materiale proprio e per incontrare altre persone.

Rispetto alla frequenza con cui ci si reca in biblioteca la maggior parte di docenti e studenti la frequenta meno di una volta a settimana, con una buona percentuale, maggiore per gli studenti, che la visita almeno una volta alla settimana.

Tabella 20: Comparazione della frequenza in biblioteca di docenti e studenti.

	2010				2013			
	Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Quasi tutti i giorni	5	2,2%	210	25,0%	7	4,0%	127	17,0%
Almeno una volta a settimana	59	25,4%	287	34,2%	38	21,7%	273	36,4%
Meno di una volta a settimana	157	67,7%	328	39,0%	125	71,4%	322	43,0%
Mai	11	4,7%	15	1,8%	5	2,9%	27	3,6%
Non ha risposto	0	0,0%	0	0,0%				
Totale	232	100%	840	100%	175	100%	749	100%

Rispetto al grado di soddisfazione generale sui servizi della biblioteca, conforta che sia ancora migliorato rispetto a quello, già molto positivo, del 2010. Sia docenti che studenti aumentano il loro gradimento, pur rimanendo più elevato il giudizio dato dal corpo docente.

Tabella 21: Comparazione del livello di soddisfazione di docenti e studenti

	2010	docenti	studenti	2013	docenti	Studenti
1 (molto insoddisfatto)		3	10		4	10
2 (insoddisfatto)		2	31		2	23
3 (sufficientemente soddisfatto)		13	173		9	146
4 (piuttosto soddisfatto)		68	413		42	371
5 (molto soddisfatto)		137	199		117	185
Non so		7	11		1	14
Non ha risposto		2	3			
Totale		232	840		175	749
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		4,5	3,92		4,53	3,95

Entrando nel dettaglio delle risposte ai singoli quesiti rimane sostanzialmente invariato e positivo il giudizio dato dai docenti sull'orario di apertura delle biblioteche, il numero di posti a sedere, la segnaletica e le attrezzature informatiche. Migliora il giudizio degli studenti su tutti gli aspetti tranne la qualità delle attrezzature informatiche. Ciò è probabilmente dovuto agli interventi fatti da alcune biblioteche per migliorare alcuni aspetti della logistica; permangono però evidenti le difficoltà, legate alla disponibilità di fondi, a rinnovare spesso il parco macchine, di veloce obsolescenza. Non stupisce infine che siano gli studenti ad accorgersi di questo aspetto, dal momento che è difficile che i docenti utilizzino i computer della biblioteca per il proprio lavoro.

Tabella 22: Comparazione della valutazione di docenti e studenti su: orario di apertura, posti a sedere, segnaletica e attrezzature informatiche

	2010	docenti	studenti	2013	docenti	studenti
orario di apertura		4,29	3,77		4,29	3,95
numero di posti a sedere		3,99	3,24		3,87	3,28
segnaletica interna alla biblioteca		4,09	3,65		4,08	3,71
numero di postazioni informatiche		3,63	2,89		3,67	2,96
qualità delle attrezzature informatiche		3,8	3,12		3,81	2,97
disponibilità prese corrente per PC		3,72	3,10		3,84	3,30

Valutazione su una scala da 1 a 5

Molto soddisfacente il giudizio dato da entrambe le popolazioni sul patrimonio bibliografico delle biblioteche. Il giudizio positivo del 2010 è stato ancora migliorato nell'ultima rilevazione. Non solo i docenti continuano ad apprezzare la qualità e l'aggiornamento del patrimonio bibliografico, ma anche gli studenti hanno migliorato il proprio giudizio.

Tabella 23: Comparazione della valutazione di docenti e studenti sul patrimonio bibliografico

	2010	docenti	studenti	2013	docenti	studenti
Qualità e quantità del materiale bibliografico		3,98	3,9		4,09	3,95
Aggiornamento del materiale bibliografico		4,11	3,78		4,11	3,82
Disponibilità di più copie dei libri di testo		3,73	3,12		3,88	3,31
Stato di conservazione del materiale bibliografico		4,31	3,88		4,33	3,98

Valutazione su una scala da 1 a 5

Solo in parte in miglioramento i giudizi di entrambe le popolazioni relativamente alle procedure legate al prestito esterno ed interbibliotecario. Sono migliorati i giudizi su tempi di attesa dei volumi, numero dei volumi concessi contemporaneamente e procedure del prestito e prestito interbibliotecario; peggiorati invece per entrambi la facilità di recupero dei volumi dagli scaffali e, le procedure e la durata del prestito per gli studenti.

Tabella 24: Comparazione della valutazione di docenti e studenti sul prestito

	2010	docenti	studenti	2013	docenti	studenti
Facilità di recupero dei volumi dagli scaffali		4,01	3,5		4,26	3,77
Tempi di attesa volumi nei depositi		4,25	3,7		4,44	3,83
Procedure di prestito		4,37	4,72		4,45	4,18
Numero di volumi concessi in prestito		4,21	3,62		4,34	3,8
Durata del prestito		4,23	3,16		4,44	3,36
Prestito interbibliotecario e Document Delivery		4,45			4,55	3,63

Valutazione su una scala da 1 a 5

Migliorata la valutazione sia dei docenti che degli studenti in relazione all'assistenza da parte dei bibliotecari in caso di necessità all'uso del catalogo. Si è passati da un già lusinghiero 4,43 dei docenti e 3,83 degli studenti rispettivamente a 4,51 e 3,97.

Migliorato anche il giudizio degli studenti sulla qualità dei corsi sull'uso delle risorse elettroniche (da 3,65 a 3,75), mentre è peggiorato quello dei docenti (da 4,47 a 4,29). L'andamento negativo potrebbe essere spiegato con il fatto che le biblioteche hanno molto investito in questo periodo sui corsi per gli studenti, trascurando quelli per docenti e dando per scontata la loro conoscenza delle banche dati.

Davvero soddisfacente il miglioramento in tutti i campi per quanto riguarda il personale delle biblioteche (tranne un leggero peggioramento nel giudizio studentesco sull'esaustività delle risposte, comunque con punteggi tutti superiori al 4). L'impegno profuso in questi anni per migliorare la qualità del front office e del reference da parte delle biblioteche è stato notato dagli utenti e premiato.

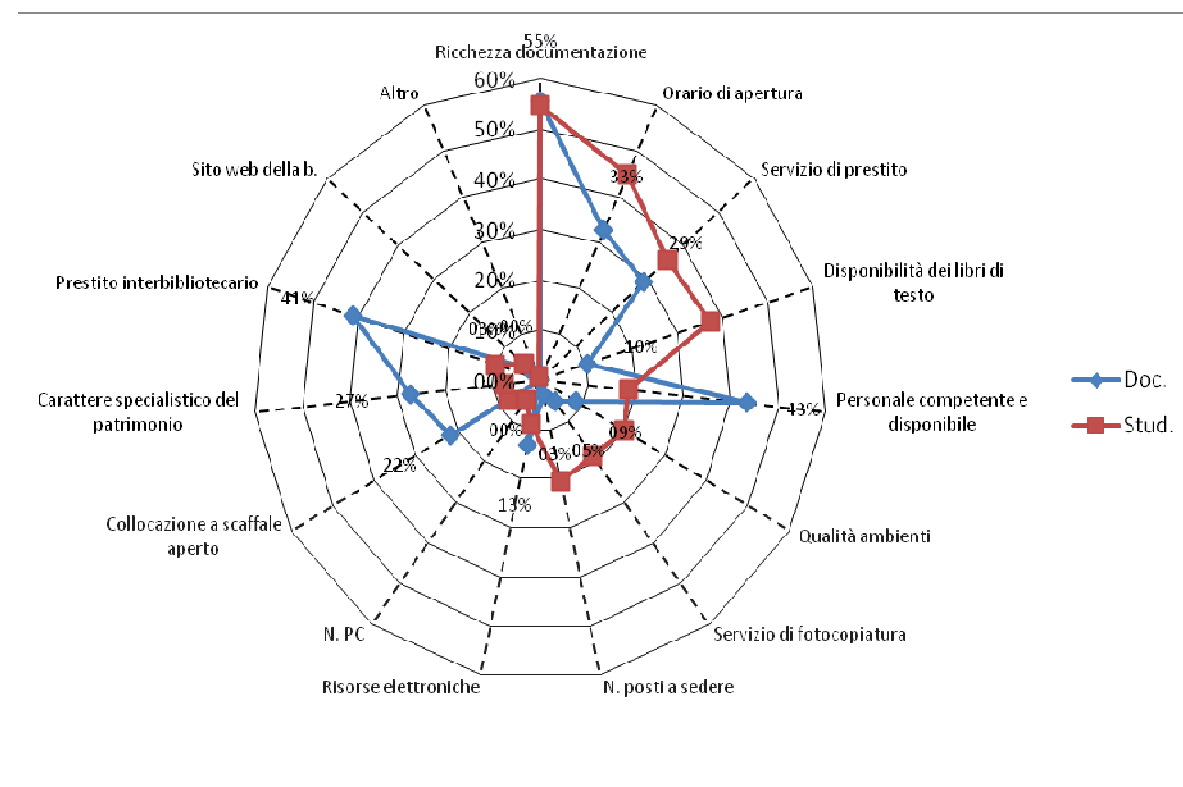
Tabella 25: Comparazione della valutazione di docenti e studenti sul personale delle biblioteche

	2010	docenti	studenti	2013	docenti	studenti
Cortesía e disponibilità a fornire informazioni		4,52	4,14		4,61	4,18
Competenza professionale		4,46	3,98		4,57	4
Tempestività di risposta email		4,61	3,92		4,67	4,05
Esaustività risposta		4,46	4,28		4,6	4,03

Valutazione su una scala da 1 a 5

Infine interessante la comparazione tra i giudizi relativi ai fattori che determinano la qualità di una biblioteca universitaria.

Grafico 8: Aspetti che determinano la qualità di una biblioteca universitaria



Mentre per entrambi il fattore che caratterizza maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria è la ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico, nelle altre voci ci sono differenze anche notevoli. Per i docenti importanti sono i servizi ILL/DD, il carattere specialistico del patrimonio bibliografico, l'utilizzo dello scaffale aperto per la collocazione dei volumi e la competenza e disponibilità del personale, tutte caratteristiche che servono da supporto alla ricerca. Gli studenti invece prediligono gli aspetti legati alla didattica (prestito dei libri di testo, servizio di riproduzione

dei documenti) e quelli legati alla logistica (orari di apertura, qualità degli ambienti, numero di posti a sedere).

Conclusione

Le valutazioni degli utenti sui servizi delle biblioteche dei Campus della Romagna analizzate nelle pagine precedenti sono motivo di soddisfazione: sono positive le valutazioni sui servizi e sulle modalità di erogazione. Lo strumento dell'indagine si è confermato utile per migliorare alcuni servizi e infrastrutture. La prassi di ripetere l'indagine ogni tre anni, anche se impegnativa, ha dato i frutti sperati: alle indicazioni emerse da un questionario e alle successive azioni correttive sono seguite conferma di soddisfazione da parte dell'utenza nel questionario successivo.

Potrebbe essere utile riflettere sulla modalità di realizzazione e somministrazione del questionario per aumentare percentualmente il numero di rispondenti. Sarà uno degli aspetti che verrà studiato per il report 2016. Dato il livello di soddisfazione degli utenti, la sfida per i prossimi anni sarà affrontare il cambiamento organizzativo in atto, mantenendo i livelli raggiunti. Le modalità di rilevazione potranno essere improntate su questa linea.

Appendice I: Dati della rilevazione 2013 raffrontati con quelli del 2010 e 2007

INDAGINE SUI SERVIZI BIBLIOTECARI NEI CAMPUS ROMAGNOLI
DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA
Elaborazione relative al complesso degli intervistati

1. INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è la Biblioteca Universitaria che frequenta abitualmente?

Nel 2007: disponibili solo dati aggregati per Campus, non per singola biblioteca.

		2007		2010		2013	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Biblioteca Campus - Rimini		311	19,3%	183	16,3%	161	17,0%
Biblioteca della Facoltà di Architettura - Cesena]			74	6,6%	77	8,1%
Biblioteca della Facoltà di Psicologia – Cesena]			83	7,4%	117	12,3%
Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria – Cesena]	554	34,4%	71	6,3%	49	5,2%
Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti – Cesena]			15	1,3%	30	3,2%
Biblioteca del CdL in Scienze e Tecnologie Informatiche – Cesena]			18	1,6%	16	1,7%
Biblioteca del CdL in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche – Cesenatico]			8	0,7%	1	0,1%
Biblioteca centralizzata R. Ruffilli – Forlì		504	31,3%	387	34,5%	247	26,0%
Conservazione dei Beni Culturali – Biblioteca di Facoltà e Dipartimento - Ravenna]	241	15,0%	201	17,9%	186	19,6%
Biblioteca di Scienze Ambientali - Ravenna]			73	6,5%	65	6,8%
nessuna risposta				9	0,8%		
Totale		1.610	100%	1.122	100%	949	100%

2. A quale delle seguenti categorie appartiene?

		2007		2010		2013	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Studente Vecchio Ordinamento]			17	1,5%	3	0,3%
Studente triennale				447	39,8%	428	45,1%
Studente specialistica		1396	86,7%	106	9,4%	32	3,4%
Studente magistrale				263	23,4%	286	30,1%
Assegnista/borsista		81	5,0%	71	6,3%	27	2,8%
Tutor					0,0%	3	0,3%
Ricercatore]			80	7,1%	72	7,6%
Professore 1.a fascia		64	4,0%	36	3,2%	47	5,0%
Professore 2.a fascia				45	4,0%	26	2,7%
Personale tecnico-amministrativo		31	1,9%	42	3,7%	25	2,6%
Altro		33	2,0%				
Non ha risposto		5	0,3%	15	1,3%		
TOTALE		1.610	100%	1.122	100%	949	100%

3. Indichi i due motivi per i quali si è recato più spesso nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi 6 mesi

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Consultare materiale della biblioteca	862	57,0%	628	56,5	513	54,1%
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)	370	24,5%	270	24,3	182	19,2%
Incontrare altre persone	174	11,5%	119	10,7	96	10,1%
Navigare in Internet	354	23,4%	162	14,6	98	10,3%
Studiare materiale proprio	741	49,0%	446	40,1	416	43,8%
Prendere in prestito/restituire materiale della biblioteca	830	54,9%	776	69,8	654	68,9%
Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche	118	7,8%	182	16,4	142	15,0%
Fotocopie	12	0,8%				
Altro	43	2,8%	62	5,6		

4. Quante volte si è recato nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi?

Quasi tutti i giorni
Almeno una volta a settimana
Meno di una volta a settimana
Mai
Non ha risposto
Totale

2013	
Valori assoluti	Val. %
144	15,2%
316	33,3%
456	48,1%
33	3,5%
949	100%

5. Indichi con un voto da 1 (=“molto insoddisfatto”) a 5 (=“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato nella sua biblioteca universitaria di riferimento

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			15	1,6%
2 (insoddisfatto)			25	2,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)			156	16,4%
4 (piuttosto soddisfatto)			422	44,5%
5 (molto soddisfatto)			316	33,3%
Non so			15	1,6%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,92	4,06	4,07	

6. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti l'assetto logistico e la comodità d'uso della sua Biblioteca Universitaria di riferimento

6.1 Orario di apertura

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			33	3,5%
2 (insoddisfatto)			63	6,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)			139	14,6%
4 (piuttosto soddisfatto)			317	33,4%
5 (molto soddisfatto)			381	40,1%
Non so			16	1,7%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,78	3,90	4,02	

6.2 Numero di posti a sedere

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			39	4,1%
2 (insoddisfatto)			156	16,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)			275	29,0%
4 (piuttosto soddisfatto)			280	29,5%
5 (molto soddisfatto)			143	15,1%
Non so			56	5,9%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,52	3,41	3,37	

6.3 Segnaletica interna alla biblioteca

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			23	2,4%
2 (insoddisfatto)			73	7,7%
3 (sufficientemente soddisfatto)			203	21,4%
4 (piuttosto soddisfatto)			357	37,6%
5 (molto soddisfatto)			228	24,0%
Non so			65	6,8%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,56	3,76	3,79	

6.4 Numero di postazioni informatiche

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			67	7,1%
2 (insoddisfatto)			173	18,2%
3 (sufficientemente soddisfatto)			281	29,6%
4 (piuttosto soddisfatto)			214	22,6%
5 (molto soddisfatto)			78	8,2%
Non so			136	14,3%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	2,85	3,03	3,08	

6.5 Qualità delle attrezzature informatiche

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			89	9,4%
2 (insoddisfatto)			128	13,5%
3 (sufficientemente soddisfatto)			274	28,9%
4 (piuttosto soddisfatto)			223	23,5%
5 (molto soddisfatto)			83	8,7%
Non so			152	16,0%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,54	3,25	3,10	

6.6 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			61	6,4%
2 (insoddisfatto)			114	12,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)			201	21,2%
4 (piuttosto soddisfatto)			224	23,6%
5 (molto soddisfatto)			147	15,5%
Non so			202	21,3%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,30	3,21	3,38	

6.7 Silenziosità degli ambienti

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			66	7,0%
2 (insoddisfatto)			95	10,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)			184	19,4%
4 (piuttosto soddisfatto)		non rilevato	339	35,7%
5 (molto soddisfatto)			237	25,0%
Non so			28	3,0%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,35		3,64	

7 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della sua Biblioteca Universitaria di riferimento

7.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			11	1,2%
2 (insoddisfatto)			34	3,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)			155	16,3%
4 (piuttosto soddisfatto)			431	45,4%
5 (molto soddisfatto)			245	25,8%
Non so			73	7,7%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,76	3,94	3,99	

7.2 Aggiornamento del materiale bibliografico

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			11	1,2%
2 (insoddisfatto)			38	4,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)			180	19,0%
4 (piuttosto soddisfatto)			371	39,1%
5 (molto soddisfatto)			204	21,5%
Non so			145	15,3%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,68	3,89	3,89	

7.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			48	5,1%
2 (insoddisfatto)			123	13,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)			241	25,4%
4 (piuttosto soddisfatto)			275	29,0%
5 (molto soddisfatto)			147	15,5%
Non so			115	12,1%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,13	3,26	3,42	

7.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			14	1,5%
2 (insoddisfatto)			26	2,7%
3 (sufficientemente soddisfatto)			156	16,4%
4 (piuttosto soddisfatto)			396	41,7%
5 (molto soddisfatto)			291	30,7%
Non so			66	7,0%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,82	3,99	4,05	

8 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

8.1 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			28	3,0%
2 (insoddisfatto)			60	6,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)			166	17,5%
4 (piuttosto soddisfatto)			344	36,2%
5 (molto soddisfatto)			267	28,1%
Non so			84	8,9%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,57	3,63	3,88	

8.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			11	1,2%
2 (insoddisfatto)			37	3,9%
3 (sufficientemente soddisfatto)			144	15,2%
4 (piuttosto soddisfatto)			277	29,2%
5 (molto soddisfatto)			236	24,9%
Non so			244	25,7%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,64	3,84	3,98	

8.3 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			15	1,6%
2 (insoddisfatto)			33	3,5%
3 (sufficientemente soddisfatto)			102	10,7%
4 (piuttosto soddisfatto)			301	31,7%
5 (molto soddisfatto)			427	45,0%
Non so			71	7,5%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,00	4,09	4,24	

8.4 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			23	2,4%
2 (insoddisfatto)			57	6,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)			159	16,8%
4 (piuttosto soddisfatto)			272	28,7%
5 (molto soddisfatto)			281	29,6%
Non so			157	16,5%
Non ha risposto				0
Totale			949	100,0%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,64	3,77	3,92	

8.5 Durata del prestito

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			65	6,8%
2 (insoddisfatto)			90	9,5%
3 (sufficientemente soddisfatto)			215	22,7%
4 (piuttosto soddisfatto)			267	28,1%
5 (molto soddisfatto)			233	24,6%
Non so			79	8,3%
Non ha risposto				0
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,22	3,42	3,59	

8.6 Procedure del prestito interbibliotecario e del document delivery

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			23	2,4%
2 (insoddisfatto)			28	3,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)			87	9,2%
4 (piuttosto soddisfatto)			178	18,8%
5 (molto soddisfatto)			186	19,6%
Non so			447	47,1%
Non ha risposto				
Totale			949	100
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,84	3,79	3,95	

8.7 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			17	1,8%
2 (insoddisfatto)			34	3,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)			115	12,1%
4 (piuttosto soddisfatto)			263	27,7%
5 (molto soddisfatto)			401	42,3%
Non so			119	12,5%
Non ha risposto				
Totale			949	100,0%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,87	4,14	4,20	

8.8 Qualità dei corsi sull'uso delle risorse della biblioteca (se frequentati)

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			8	0,8%
2 (insoddisfatto)			22	2,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)			62	6,5%
4 (piuttosto soddisfatto)			107	11,3%
5 (molto soddisfatto)			89	9,4%
Non so			661	69,7%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,74	3,81	3,86	

9 Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo (banche dati e periodici elettronici)?

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Autodidatta	258	41,7%	557	57,7%	417	43,9%
Con assistenza individuale di personale della biblioteca	154	24,9%	184	19,1%	163	17,2%
Da un collega / amico	144	23,3%	145	15,0%	145	15,3%
Tramite un corso all'utenza	56	9,0%	79	8,2%	85	9,0%
Non le uso	57	9,2%	137	12,4%	139	14,6%
			20	1,8%		
TOTALI					949	100%

N.B. Nel 2007 e nel 2010 era possibile indicare più di una risposta alla domanda 9.

10 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

10.1 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			18	1,9%
2 (insoddisfatto)			25	2,6%
3 (sufficientemente soddisfatto)			89	9,4%
4 (piuttosto soddisfatto)			172	18,1%
5 (molto soddisfatto)			254	26,8%
Non so			391	41,2%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,85	3,98	4,11	

11. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale della sua biblioteca universitaria di riferimento

11.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			21	2,2%
2 (insoddisfatto)			27	2,8%
3 (sufficientemente soddisfatto)			96	10,1%
4 (piuttosto soddisfatto)			314	33,1%
5 (molto soddisfatto)			466	49,1%
Non so			25	2,6%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,18	4,24	4,27	

11.2 Competenza professionale

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			14	1,5%
2 (insoddisfatto)			37	3,9%
3 (sufficientemente soddisfatto)			145	15,3%
4 (piuttosto soddisfatto)			332	35,0%
5 (molto soddisfatto)			370	39,0%
Non so			51	5,4%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,06	4,10	4,12	

11.3 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			12	1,3%
2 (insoddisfatto)			23	2,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)			47	5,0%
4 (piuttosto soddisfatto)			141	14,9%
5 (molto soddisfatto)			264	27,8%
Non so			462	48,7%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,02	4,18	4,28	

11.4 Esaustività / utilità della risposta

	2007	2010	2013	
			Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)			14	1,5%
2 (insoddisfatto)			26	2,7%
3 (sufficientemente soddisfatto)			112	11,8%
4 (piuttosto soddisfatto)			299	31,5%
5 (molto soddisfatto)			337	35,5%
Non so			161	17,0%
Non ha risposto				
Totale			949	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,10	4,12	4,17	

12 Indichi tra tutti gli aspetti sotto elencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria (è possibile indicare più risposte)

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	1081	67,1%	680	61,4	520	54,8%
Orario di apertura/chiusura	998	62,0%	564	50,9	402	42,4%
Presenza del servizio di prestito	680	42,2%	415	37,5	327	34,5%
Disponibilità dei libri di testo	678	42,1%	474	42,8	301	31,7%
Personale competente e disponibile	559	34,7%	384	34,7	220	23,2%
Qualità degli ambienti di lettura	434	27,0%	258	23,3	169	17,8%
Presenza del servizio di fotocopatura / riproduzione	413	25,7%	265	23,9	151	15,9%
Numero di posti a sedere	368	22,9%	228	20,6	161	17,0%
Possibilità di consultare risorse elettroniche	355	22,0%	204	18,4	94	9,9%
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	300	18,6%	114	10,3	37	3,9%
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	272	16,9%	195	17,6	97	10,2%
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	261	16,2%	200	18,1	108	11,4%
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	252	15,7%	193	17,4	155	16,3%
Sito web della biblioteca	119	7,4%	92	8,3	42	4,4%
Altro	32	2,0%	13	1,2	0	0,0%

13. Negli ultimi sei mesi quali delle Biblioteche sottoelencate ha frequentato?
(è possibile indicare più risposte)

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Biblioteca Malatestiana (Cesena)	233	29,8%	190	26,4%	231	24,3%
Biblioteca Ghirotti - (Cesena)	38	4,9%	29	4,0%	42	4,4%
Biblioteca Comunale "Marino Moretti" (Cesenatico)	24	3,1%	13	1,8%	14	1,5%
Biblioteca Classense (Ravenna)	183	23,4%	207	28,7%	223	23,5%
Biblioteca Oriani (Ravenna)	14	1,8%	109	15,1%	65	6,8%
Biblioteca Centro per la pace (Forlì)	162	20,7%	17	2,4%	10	1,1%
Biblioteca Comunale Saffi (Forlì)	115	14,7%	185	25,7%	210	22,1%
Biblioteca Comunale Gambalunga (Rimini)	197	25,2%	183	25,4%	172	18,1%
Nessuna delle Precedenti					133	14,0%

14 Alcune di queste biblioteche sono convenzionate con i Poli Universitari romagnoli per l'offerta di servizi agli utenti universitari (prestito libri d'esame, fotocoproduzione, terminali con accesso alle risorse on-line di Ateneo, ecc.).
Quante volte ha usufruito di questi servizi negli ultimi sei mesi?

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Più di 5 volte	90	5,6%	126	11,2%	94	9,9%
1-5 volte	229	14,2%	220	19,6%	165	17,4%
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	741	46,0%	411	36,6%	400	42,1%
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	342	21,2%	313	27,9%	290	30,6%
Non ha risposto	208	12,9%	52	4,6%		
Totale	1.610	100%	1.122	100%	949	100%

15 Oltre al catalogo elettronico di Ateneo esiste un'altra importante risorsa on-line per reperire materiale bibliografico in Romagna: il catalogo elettronico della Rete Bibliotecaria di Romagna.
Quante volte ha consultato questo catalogo negli ultimi sei mesi?

	2007		2010		2013	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Più di 5 volte	307	19,1%	307	27,4%	224	23,6%
1-5 volte	271	16,8%	242	21,6%	224	23,6%
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	485	30,1%	256	22,8%	267	28,1%
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio	384	23,9%	293	26,1%	234	24,7%
Non ha risposto	163	10,1%	24	2,1%		
Totale	1.610	100%	1.122	100%	949	100%

**Appendice II: Comparazione dei dati relativi a docenti vs. studenti
delle rilevazioni 2013 e 2010**

**INDAGINE SUI SERVIZI BIBLIOTECARI NEI POLI ROMAGNOLI
DELL'UNIVERSITA' DI BOLOGNA**

Elaborazione relative al complesso degli intervistati

1. INFORMAZIONI GENERALI

1. Qual è la Biblioteca Universitaria che frequenta abitualmente?

Biblioteca Polo - Rimini
Biblioteca della Facoltà di Architettura - Cesena
Biblioteca della Facoltà di Psicologia – Cesena
Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria – Cesena
Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti – Cesena
Biblioteca del CdL in Scienze e Tecnologie Informatiche – Cesena
Biblioteca del CdL in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche – Cesenatico
Biblioteca centralizzata R. Ruffilli – Forlì
Conservazione dei Beni Culturali – Biblioteca di Facoltà e Dipartimento - Ravenna
Biblioteca di Scienze Ambientali - Ravenna
Totale

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
51	22,3%	128	15,2%
12	5,2%	59	7,0%
16	7,0%	64	7,6%
10	4,4%	59	7,0%
9	3,9%	5	0,6%
5	2,2%	12	1,4%
6	2,6%	2	0,2%
60	26,2%	323	38,4%
25	10,9%	163	19,4%
35	15,3%	27	3,2%
229	100%	842	100%

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
25	14,3%	135	18,0%
17	9,7%	56	7,5%
10	5,7%	105	14,0%
10	5,7%	37	4,9%
12	6,9%	16	2,1%
3	1,7%	9	1,2%
1	0,6%	0	0,0%
54	30,9%	190	25,4%
26	14,9%	156	20,8%
17	0	45	6,0%
175	100%	749	100%

2. A quale delle seguenti categorie appartiene?

Studente Vecchio Ordinamento
Studente triennale
Studente specialistica
Studente magistrale
Assegnista/borsista
tutor
Ricercatore
Professore 1.a fascia
Professore 2.a fascia
Totale

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
		17	2,0%
		447	53,7%
		106	12,7%
		263	31,6%
71	30,6%		
80	34,5%		
36	15,5%		
45	19,4%		
232	100%	833	100%

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
		3	0,4%
		428	57,1%
		32	4,3%
		286	38,2%
27	15,4%		
3	1,7%		
72	41,1%		
47	26,9%		
26	14,9%		
175	100%	749	100%

3. Indichi i due motivi per i quali si è recato più spesso nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi 6 me:

Consultare materiale della biblioteca
Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee
Incontrare altre persone
Navigare in Internet
Studiare materiale proprio
Prendere in prestito/restituire materiale della
Richiedere prestito di materiali da altre
Altro

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
148	64,9	461	54,8
46	20,2	216	25,7
5	2,2	112	13,3
6	2,6	155	18,4
7	3,1	439	52,1
180	78,9	573	68,1
85	37,3	85	10,1
12	5,3	40	4,8

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
114	65,1%	388	51,8%
43	24,6%	134	17,9%
0	0,0%	91	12,1%
1	0,6%	95	12,7%
7	4,0%	409	54,6%
134	76,6%	507	67,7%
73	41,7%	63	8,4%
9	5,1%	16	2,1%

4. Quante volte si è recato nella sua Biblioteca Universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi?

Quasi tutti i giorni
Almeno una volta a settimana
Meno di una volta a settimana
Mai
Non ha risposto
Totale

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
5	2,2%	210	25,0%
59	25,4%	287	34,2%
157	67,7%	328	39,0%
11	4,7%	15	1,8%
0	0,0%	0	0,0%
232	100%	840	100%

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
7	4,0%	127	17,0%
38	21,7%	273	36,4%
125	71,4%	322	43,0%
5	2,9%	27	3,6%
175	100%	749	100%

5. Indichi con un voto da 1 (=“molto insoddisfatto”) a 5 (=“molto soddisfatto”) il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato nella sua biblioteca universitaria di riferimento:

	punteggio medio
	2007
1 (molto insoddisfatto)	
2 (insoddisfatto)	
3 (sufficientemente soddisfatto)	
4 (piuttosto soddisfatto)	
5 (molto soddisfatto)	
Non so	
Non ha risposto	
Totale	
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,92

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
3	1,3%	10	1,2%
2	0,9%	31	3,7%
13	5,6%	173	20,6%
68	29,3%	413	49,2%
137	59,1%	199	23,7%
7	3,0%	11	1,3%
2	0,9%	3	0,4%
232	100%	840	100%
4,50		3,92	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
4	2,3%	10	1,3%
2	1,1%	23	3,1%
9	5,1%	146	19,5%
42	24,0%	371	49,5%
117	66,9%	185	24,7%
1	0,6%	14	1,9%
175	100%	749	100%
4,53		3,95	

6. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti l'assetto logistico e la comodità d'uso della sua Biblioteca Universitaria di riferimento

6.1 Orario di apertura

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	5	2,2%	65	7,7%	2	1,1%	31	4,1%
2 (insoddisfatto)		6	2,6%	74	8,8%	5	2,9%	56	7,5%
3 (sufficientemente soddisfatto)		24	10,3%	138	16,4%	16	9,1%	120	16,0%
4 (piuttosto soddisfatto)		69	29,7%	267	31,8%	67	38,3%	242	32,3%
5 (molto soddisfatto)		114	49,1%	289	34,4%	82	46,9%	287	38,3%
Non so		14	6,0%	6	0,7%	3	1,7%	13	1,7%
Non ha risposto		0	0,0%	1	0,1%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,78	4,29		3,77		4,29		3,95	

6.2 Numero di posti a sedere

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	3	1,3%	50	6,0%	2	1,1%	36	4,8%
2 (insoddisfatto)		13	5,6%	149	17,7%	9	5,1%	141	18,8%
3 (sufficientemente soddisfatto)		39	16,8%	288	34,3%	41	23,4%	228	30,4%
4 (piuttosto soddisfatto)		59	25,4%	215	25,6%	43	24,6%	232	31,0%
5 (molto soddisfatto)		72	31,0%	114	13,6%	47	26,9%	91	12,1%
Non so		45	19,4%	22	2,6%	33	18,9%	21	2,8%
Non ha risposto		1	0,4%	2	0,2%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,78	3,99		3,24		3,87		3,28	

6.3 Segnaletica interna alla biblioteca

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	1	0,4%	18	2,1%	3	1,7%	19	2,5%
2 (insoddisfatto)		11	4,7%	88	10,5%	8	4,6%	63	8,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)		37	15,9%	227	27,0%	19	10,9%	184	24,6%
4 (piuttosto soddisfatto)		76	32,8%	285	33,9%	69	39,4%	278	37,1%
5 (molto soddisfatto)		80	34,5%	176	21,0%	57	32,6%	161	21,5%
Non so		26	11,2%	44	5,2%	19	10,9%	44	5,9%
Non ha risposto		1	0,4%	2	0,2%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,57	4,09		3,65		4,08		3,71	

6.4 Numero di postazioni informatiche

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	4	1,7%	95	11,3%
2 (insoddisfatto)		14	6,0%	204	24,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)		47	20,3%	265	31,5%
4 (piuttosto soddisfatto)		53	22,8%	155	18,5%
5 (molto soddisfatto)		32	13,8%	76	9,0%
Non so		81	34,9%	42	5,0%
Non ha risposto		1	0,4%	3	0,4%
Totale		232	100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,57	3,63		2,89	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1	0,6%	65	8,7%
10	5,7%	160	21,4%
39	22,3%	237	31,6%
48	27,4%	158	21,1%
22	12,6%	51	6,8%
55	31,4%	78	10,4%
175	100%	749	100%
3,67		2,96	

6.5 Qualità delle attrezzature informatiche

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	3	1,3%	98	11,7%
2 (insoddisfatto)		10	4,3%	137	16,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)		43	18,5%	226	26,9%
4 (piuttosto soddisfatto)		50	21,6%	227	27,0%
5 (molto soddisfatto)		42	18,1%	101	12,0%
Non so		83	35,8%	49	5,8%
Non ha risposto		1	0,4%	2	0,2%
Totale		232	100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,57	3,80		3,12	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
4	2,3%	83	11,1%
4	2,3%	122	16,3%
31	17,7%	237	31,6%
49	28,0%	169	22,6%
29	16,6%	48	6,4%
58	33,1%	90	12,0%
175	100%	749	100%
3,81		2,97	

6.6 Disponibilità di prese di corrente elettrica (per PC portatili)

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	4	1,7%	88	
2 (insoddisfatto)		9	3,9%	145	
3 (sufficientemente soddisfatto)		28	12,1%	185	
4 (piuttosto soddisfatto)		39	16,8%	163	
5 (molto soddisfatto)		28	12,1%	113	
Non so		123	53,0%	144	
Non ha risposto		1	0,4%	2	
Totale		232	100%	840	
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,30	3,72		3,10	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
2	1,1%	56	7,5%
7	4,0%	105	14,0%
20	11,4%	179	23,9%
41	23,4%	175	23,4%
25	14,3%	117	15,6%
80	45,7%	117	15,6%
175	100%	749	100%
3,84		3,30	

6.7 Silenziosità ambienti

	punteggio medio	
	2007	dati solo a livello aggregato nel 2010
1 (molto insoddisfatto)		
2 (insoddisfatto)		
3 (sufficientemente soddisfatto)		
4 (piuttosto soddisfatto)		
5 (molto soddisfatto)		
Non so		
Non ha risposto		
Totale		
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,35	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
6	3,4%	57	7,6%
8	4,6%	85	11,3%
19	10,9%	161	21,5%
70	40,0%	262	35,0%
60	34,3%	170	22,7%
12	6,9%	14	1,9%
175	100%	749	100%
4,04		3,55	

7 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della sua Biblioteca Universitaria di riferimento

7.1 Qualità e quantità del materiale bibliografico

	punteggio medio	2010			
	2007	Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)		3	1,3%	14	1,7%
2 (insoddisfatto)		7	3,0%	41	4,9%
3 (sufficientemente soddisfatto)		38	16,4%	170	20,2%
4 (piuttosto soddisfatto)		120	51,7%	358	42,6%
5 (molto soddisfatto)		57	24,6%	211	25,1%
Non so		6	2,6%	45	5,4%
Non ha risposto		1	0,4%	1	0,1%
Totale		232	100,0%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,76	3,98		3,90	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
2	1,1%	9	1,2%
5	2,9%	29	3,9%
30	17,1%	122	16,3%
71	40,6%	349	46,6%
61	34,9%	174	23,2%
6	3,4%	66	8,8%
175	100,0%	749	100%
4,09		3,95	

7.2 Aggiornamento del materiale bibliografico

	punteggio medio	2010			
	2007	Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)		4	1,7%	11	1,3%
2 (insoddisfatto)		6	2,6%	54	6,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)		30	12,9%	173	20,6%
4 (piuttosto soddisfatto)		102	44,0%	323	38,5%
5 (molto soddisfatto)		79	34,1%	159	18,9%
Non so		9	3,9%	115	13,7%
Non ha risposto		2	0,9%	5	0,6%
Totale		232	100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,68	4,11		3,78	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
4	2,3%	7	0,9%
5	2,9%	33	4,4%
29	16,6%	149	19,9%
60	34,3%	297	39,7%
69	39,4%	127	17,0%
8	4,6%	136	18,2%
175	100%	749	100%
4,11		3,82	

7.3 Disponibilità di più copie dei libri di testo

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	5	2,2%	59	7,0%	3	1,7%	44	5,9%
2 (insoddisfatto)		19	8,2%	144	17,1%	7	4,0%	115	15,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)		41	17,7%	294	35,0%	34	19,4%	203	27,1%
4 (piuttosto soddisfatto)		70	30,2%	209	24,9%	48	27,4%	218	29,1%
5 (molto soddisfatto)		45	19,4%	75	8,9%	41	23,4%	99	13,2%
Non so		49	21,1%	55	6,5%	42	24,0%	70	9,3%
Non ha risposto		3	1,3%	4	0,5%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		3,73		3,12		3,88		3,31	

7.4 Stato di conservazione del materiale bibliografico

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	1	0,4%	7	0,8%	2	1,1%	11	1,5%
2 (insoddisfatto)		6	2,6%	43	5,1%	4	2,3%	22	2,9%
3 (sufficientemente soddisfatto)		20	8,6%	195	23,2%	14	8,0%	139	18,6%
4 (piuttosto soddisfatto)		90	38,8%	354	42,1%	66	37,7%	319	42,6%
5 (molto soddisfatto)		102	44,0%	207	24,6%	83	47,4%	199	26,6%
Non so		9	3,9%	30	3,6%	6	3,4%	59	7,9%
Non ha risposto		4	1,7%	4	0,5%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		4,31		3,88		4,33		3,98	

8 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

8.1 Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	13	5,6%	63	7,5%	1	0,6%	27	3,6%
2 (insoddisfatto)		9	3,9%	81	9,6%	7	4,0%	53	7,1%
3 (sufficientemente soddisfatto)		30	12,9%	173	20,6%	19	10,9%	146	19,5%
4 (piuttosto soddisfatto)		69	29,7%	251	29,9%	59	33,7%	276	36,8%
5 (molto soddisfatto)		89	38,4%	160	19,0%	78	44,6%	178	23,8%
Non so		20	8,6%	107	12,7%	11	6,3%	69	9,2%
Non ha risposto		2	0,9%	5	0,6%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		4,01		3,50		4,26		3,77	

8.2 Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai deposit

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	0	0,0%	24	2,9%	3	1,7%	8	1,1%
2 (insoddisfatto)		6	2,6%	46	5,5%	3	1,7%	33	4,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)		29	12,5%	180	21,4%	11	6,3%	131	17,5%
4 (piuttosto soddisfatto)		67	28,9%	268	31,9%	41	23,4%	231	30,8%
5 (molto soddisfatto)		89	38,4%	144	17,1%	92	52,6%	132	17,6%
Non so		39	16,8%	176	21,0%	25	14,3%	214	28,6%
Non ha risposto		2	0,9%	2	0,2%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		4,25		3,70		4,44		3,83	

8.3 Procedure del prestito (modalità di richiesta e restituzione)

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	2	0,9%	16	1,9%	4	2,3%	11	1,5%
2 (insoddisfatto)		6	2,6%	34	4,0%	4	2,3%	29	3,9%
3 (sufficientemente soddisfatto)		24	10,3%	156	18,6%	10	5,7%	91	12,1%
4 (piuttosto soddisfatto)		65	28,0%	321	38,2%	45	25,7%	250	33,4%
5 (molto soddisfatto)		124	53,4%	258	30,7%	105	60,0%	307	41,0%
Non so		9	3,9%	48	5,7%	7	4,0%	61	8,1%
Non ha risposto		2	0,9%	7	0,8%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		4,37		4,72		4,45		4,18	

8.4 Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	8	3,4%	31	3,7%	2	1,1%	21	2,8%
2 (insoddisfatto)		9	3,9%	82	9,8%	9	5,1%	47	6,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)		19	8,2%	187	22,3%	16	9,1%	143	19,1%
4 (piuttosto soddisfatto)		67	28,9%	263	31,3%	36	20,6%	228	30,4%
5 (molto soddisfatto)		105	45,3%	169	20,1%	92	52,6%	175	23,4%
Non so		21	9,1%	102	12,1%	20	11,4%	135	18,0%
Non ha risposto		3	1,3%	6	0,7%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)		4,21		3,62		4,34		3,80	

8.5 Durata del prestito

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	9	3,9%	101	12,0%
2 (insoddisfatto)		11	4,7%	118	14,0%
3 (sufficientemente soddisfatto)		23	9,9%	221	26,3%
4 (piuttosto soddisfatto)		50	21,6%	222	26,4%
5 (molto soddisfatto)		121	52,2%	109	13,0%
Non so		13	5,6%	61	7,3%
Non ha risposto		5	2,2%	8	1,0%
Totale		232	100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,22	4,23		3,16	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
3	1,7%	62	8,3%
5	2,9%	85	11,3%
15	8,6%	196	26,2%
36	20,6%	223	29,8%
106	60,6%	116	15,5%
10	5,7%	67	8,9%
175	100%	749	100%
4,44		3,36	

8.6 Procedure del document delivery e del prestito interbibliotecario

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	2,5	1,1%	24,5	2,9%
2 (insoddisfatto)		4	1,7%	40	4,8%
3 (sufficientemente soddisfatto)		10,5	4,5%	91,5	10,9%
4 (piuttosto soddisfatto)		39	16,8%	87	10,4%
5 (molto soddisfatto)		92,5	39,9%	62	7,4%
Non so		80,5	34,7%	525	62,5%
Non ha risposto		3	1,3%	10	1,2%
Totale		232	100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,84	4,45		3,40	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
2	1,1%	21	2,8%
1	0,6%	27	3,6%
11	6,3%	76	10,1%
32	18,3%	139	18,6%
98	56,0%	71	9,5%
31	17,7%	415	55,4%
175	100%	749	100%
4,55		3,63	

8.7 Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	4	1,7%	19	2,3%
2 (insoddisfatto)		3	1,3%	40	4,8%
3 (sufficientemente soddisfatto)		15	6,5%	138	16,4%
4 (piuttosto soddisfatto)		47	20,3%	254	30,2%
5 (molto soddisfatto)		130	56,0%	295	35,1%
Non so		28	12,1%	85	10,1%
Non ha risposto		5	2,2%	9	1,1%
Totale			100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,87	4,49		4,03	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
3	1,7%	14	1,9%
1	0,6%	32	4,3%
10	5,7%	105	14,0%
33	18,9%	225	30,0%
114	65,1%	270	36,0%
14	8,0%	103	13,8%
175	100%	749	100%
4,58		4,09	

8.8 Qualità dei corsi sull'uso delle risorse della biblioteca (se frequentati)

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	2	0,6%	16	1,9%
2 (insoddisfatto)		1	0,2%	18	2,1%
3 (sufficientemente soddisfatto)		2	0,9%	62	7,3%
4 (piuttosto soddisfatto)		13	5,4%	75	8,9%
5 (molto soddisfatto)		29	12,5%	64	7,6%
Non so		167	71,8%	582	69,2%
Non ha risposto		20	8,6%	24	2,9%
Totale		232	100%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,67	4,47		3,65	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
2	1,1%	6	0,8%
0	0,0%	22	2,9%
5	2,9%	56	7,5%
11	6,3%	90	12,0%
23	13,1%	59	7,9%
134	76,6%	516	68,9%
175	100%	749	100%
4,29		3,75	

Nel 2007 e 2010 erano state fatte due distinte domande per qualità corsi sul catalogo e sulle risorse elettroniche. Per poter confrontare le valutazioni con quelle del 2013 è stata fatta la media tra le due valutazioni che erano molto simili.

9 Come ha imparato ad usarlo? (è possibile indicare più risposte)

dato solo a livello aggregato nel 2010

Autodidatta
Con assistenza individuale di personale della biblioteca
Da un collega / amico
Tramite un corso all'utenza
Non le uso
TOTALE

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
118	67,4%	292	39,0%
34	19,4%	122	16,3%
12	6,9%	130	17,4%
7	4,0%	73	9,7%
4	2,3%	132	17,6%
175	100,0%	749	100%

10 Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

10. Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità

	punteggio medio	2010			
		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	2	0,9%	21	2,5%
2 (insoddisfatto)		5	2,2%	46	5,5%
3 (sufficientemente soddisfatto)		13	5,6%	122	14,5%
4 (piuttosto soddisfatto)		34	14,7%	189	22,5%
5 (molto soddisfatto)		91	39,2%	181	21,5%
Non so		79	34,1%	262	31,2%
Non ha risposto		8	3,4%	19	2,3%
Totale		232	100,0%	840	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	3,87	4,43		3,83	

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
3	1,7%	15	2,0%
1	0,6%	24	3,2%
7	4,0%	81	10,8%
24	13,7%	143	19,1%
74	42,3%	163	21,8%
66	37,7%	323	43,1%
175	100%	749	100%
4,51		3,97	

11. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale della sua biblioteca universitaria di riferiment

11.1 Cortesia e disponibilità a fornire informazioni

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	5	2,2%	16	1,9%	3	1,7%	18	2,4%
2 (insoddisfatto)		3	1,3%	23	2,7%	2	1,1%	25	3,3%
3 (sufficientemente soddisfatto)		11	4,7%	139	16,5%	4	2,3%	92	12,3%
4 (piuttosto soddisfatto)		56	24,1%	298	35,5%	41	23,4%	265	35,4%
5 (molto soddisfatto)		150	64,7%	345	41,1%	123	70,3%	326	43,5%
Non so		6	2,6%	15	1,8%	2	1,1%	23	3,1%
Non ha risposto		1	0,4%	4	0,5%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,18	4,52		4,14		4,61		4,18	

11.2 Competenza professionale

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	4	1,7%	16	1,9%	3	1,7%	11	1,5%
2 (insoddisfatto)		4	1,7%	34	4,0%	3	1,7%	33	4,4%
3 (sufficientemente soddisfatto)		16	6,9%	161	19,2%	5	2,9%	140	18,7%
4 (piuttosto soddisfatto)		58	25,0%	321	38,2%	41	23,4%	282	37,7%
5 (molto soddisfatto)		138	59,5%	258	30,7%	116	66,3%	239	31,9%
Non so		10	4,3%	42	5,0%	7	4,0%	44	5,9%
Non ha risposto		2	0,9%	8	1,0%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,06	4,46		3,98		4,57		4,00	

11.3 Tempestività di risposta alle richieste via e-mail

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	0	0,0%	9	1,1%	3	1,7%	9	1,2%
2 (insoddisfatto)		6	2,6%	22	2,6%	2	1,1%	21	2,8%
3 (sufficientemente soddisfatto)		11	4,7%	71	8,5%	4	2,3%	42	5,6%
4 (piuttosto soddisfatto)		33	14,2%	129	15,4%	24	13,7%	110	14,7%
5 (molto soddisfatto)		139	59,9%	115	13,7%	120	68,6%	128	17,1%
Non so		38	16,4%	104	12,4%	22	12,6%	439	58,6%
Non ha risposto		5	2,2%	390	46,4%				
Totale		232		840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,02	4,61		3,92		4,67		4,05	

11.4 Esaustività / utilità della risposta

	punteggio medio	2010				2013			
		Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
		Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
1 (molto insoddisfatto)	2007	6	2,6%	1	0,1%	1	0,6%	13	1,7%
2 (insoddisfatto)		2	0,9%	5	0,6%	3	1,7%	23	3,1%
3 (sufficientemente soddisfatto)		15	6,5%	37	4,4%	10	5,7%	102	13,6%
4 (piuttosto soddisfatto)		56	24,1%	73	8,7%	33	18,9%	256	34,2%
5 (molto soddisfatto)		135	58,2%	115	13,7%	118	67,4%	204	27,2%
Non so		16	6,9%	39	4,6%	10	5,7%	151	20,2%
Non ha risposto		2	0,9%	570	67,9%				
Totale		232	100%	840	100%	175	100%	749	100%
Punteggio medio (su una scala da 1 a 5)	4,10	4,46		4,28		4,60		4,03	

12 Indichi tra tutti gli aspetti sotto elencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria (è possibile indicare più risposte)

	2010				2013			
	Docenti		Studenti		Docenti		Studenti	
	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico	121	43,2%	145	53,3%	97	55,4%	408	54,5%
Orario di apertura/chiusura	172	61,4%	145	53,3%	57	32,6%	335	44,7%
Presenza del servizio di prestito	97	34,6%	113	41,5%	51	29,1%	267	35,6%
Disponibilità dei libri di testo	36	12,9%	45	16,5%	18	10,3%	279	37,2%
Personale competente e disponibile	80	28,6%	54	19,9%	76	43,4%	138	18,4%
Qualità degli ambienti di lettura	53	18,9%	107	39,3%	15	8,6%	151	20,2%
Presenza del servizio di fotocopatura / riproduzione	110	39,3%	55	20,2%	9	5,1%	139	18,6%
Numero di posti a sedere	19	6,8%	48	17,6%	5	2,9%	153	20,4%
Possibilità di consultare risorse elettroniche	79	28,2%	47	17,3%	23	13,1%	68	9,1%
Numero di postazioni per l'accesso ad internet	74	26,4%	50	18,4%	0	0,0%	37	4,9%
Collocazione dei volumi a scaffale aperto	134	47,9%	104	38,2%	38	21,7%	58	7,7%
Carattere specialistico del patrimonio bibliografico	33	11,8%	61	22,4%	48	27,4%	57	7,6%
Servizio di prestito interbibliotecario / document delivery	15	5,4%	31	11,4%	72	41,1%	74	9,9%
Sito web della biblioteca	22	7,9%	26	9,6%	6	3,4%	35	4,7%
Altro	2	0,7%	4	1,5%	0	0,0%	7	0,9%

13. Negli ultimi sei mesi quali delle Biblioteche sottoelencate ha frequentato?
(è possibile indicare più risposte)

dati solo a livello aggregato nel 2010

Biblioteca Malatestiana (Cesena)
Biblioteca Ghirotti - (Cesena)
Biblioteca Comunale "Marino Moretti" (Cesenatico)
Biblioteca Classense (Ravenna)
Biblioteca Oriani (Ravenna)
Biblioteca Centro per la pace (Forlì)
Biblioteca Comunale Saffi (Forlì)
Biblioteca Comunale Gambalunga (Rimini)
nessuna delle precedenti

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
50	28,6%	170	22,7%
8	4,6%	29	3,9%
2	1,1%	11	1,5%
37	21,1%	180	24,0%
14	8,0%	50	6,7%
1	0,6%	9	1,2%
38	21,7%	169	22,6%
20	11,4%	151	20,2%
36	20,6%	95	12,7%

14. Alcune di queste biblioteche sono convenzionate con i Poli Universitari romagnoli per l'offerta di servizi agli utenti universitari (prestito libri d'esame, fotocopie, terminali con accesso alle risorse on-line di Ateneo, ecc.)

Quante volte ha usufruito di questi servizi negli ultimi sei mesi?

Più di 5 volte
1-5 volte
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio
Non ha risposto
Totale

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
10	4,30%	41	4,9%
25	10,80%	65	7,7%
119	51,30%	97	11,5%
62	26,70%	60	7,1%
16	6,90%	577	68,7%
232	100,00%	840	100,0%

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
15	8,6%	74	9,9%
20	11,4%	143	19,1%
97	55,4%	288	38,5%
43	24,6%	244	32,6%
175	100%	749	100%

15. Oltre al catalogo elettronico di Ateneo esiste un'altra importante risorsa on-line per reperire materiale bibliografico in Romagna: il catalogo elettronico della Rete Bibliotecaria di Romagna. Quante volte ha consultato questo catalogo negli ultimi sei mesi?

Più di 5 volte
1-5 volte
Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio
Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio
Non ha risposto
Totale

2010			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
73	31,5%	121	14,4%
34	14,7%	63	7,5%
68	29,3%	52	6,2%
53	22,8%	33	3,9%
4	1,7%	571	68,0%
232	100%	840	100%

2013			
Docenti		Studenti	
Valori assoluti	Val. %	Valori assoluti	Val. %
52	29,7%	161	21,5%
37	21,1%	183	24,4%
56	32,0%	204	27,2%
30	17,1%	201	26,8%
175	100%	749	100%

Appendice III: Questionario di rilevazione

Questionario 2013 di rilevazione della soddisfazione dell'utenza delle biblioteche universitarie

1. Qual è la biblioteca universitaria che frequenta abitualmente?

- Biblioteca Polo Rimini
- Biblioteca della Facoltà di Architettura – Cesena
- Biblioteca della Facoltà di Psicologia – Cesena
- Biblioteca della Seconda Facoltà di Ingegneria – Cesena
- Biblioteca del Campus di Scienze degli Alimenti – Cesena
- Biblioteca del CdL in Scienze e Tecnologie Informatiche – Cesena
- Biblioteca del CdL in Acquacoltura e igiene delle produzioni ittiche – Cesenatico
- Biblioteca centralizzata R. Ruffilli – Forlì
- Conservazione dei Beni Culturali – Biblioteca di Facoltà e Dipartimento - Ravenna
- Biblioteca di Scienze Ambientali - Ravenna

2. A quale delle seguenti categorie appartiene?

- Studente V.O.
- Studente triennale
- Studente specialistica
- Studente magistrale
- Assegnista/borsista
- Tutor
- Ricercatore
- Professore 2. fascia
- Professore 1. fascia
- Personale Tecnico Amministrativo

3. Indichi i due motivi per i quali più spesso si è recato nella sua biblioteca universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi (è possibile indicare più risposte)

- Consultare materiale della biblioteca
- Fare ricerche bibliografiche (su fonti cartacee e/o elettroniche)
- Incontrare altre persone
- Navigare in Internet (posta elettronica, consultazione di siti di interesse personale ...)
- Studiare materiale proprio
- Prendere in prestito materiale della biblioteca
- Richiedere prestito di materiali da altre biblioteche
- Altro

4. Quante volte si è recato nella sua biblioteca universitaria di riferimento negli ultimi sei mesi?

- Quasi tutti i giorni
- Almeno una volta a settimana
- Meno di una volta a settimana
- mai

5. Indichi con un voto da 1 (= "molto insoddisfatto") a 5 ("molto soddisfatto") il suo grado di soddisfazione complessivo per il servizio erogato nella sua biblioteca universitaria di riferimento

- Servizio complessivo in questa biblioteca
- 1 2 3 4 5 0 (non so)

6. Indichi con un voto da 1 (= "molto insoddisfatto") a 5 ("molto soddisfatto") il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti l'assetto logistico e le comodità d'uso della sua biblioteca universitaria di riferimento (una risposta per ogni riga)

- Orario di apertura
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Numero di posti a sedere
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Segnaletica interna alla biblioteca
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Numero di postazioni informatiche
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Qualità delle attrezzature informatiche
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Disponibilità di prese di corrente elettrica (per computer portatili)
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Silenziosità degli ambienti
1 2 3 4 5 0 (non so)

7. Indichi con un voto da 1 (= "molto insoddisfatto") a 5 ("molto soddisfatto") il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il patrimonio bibliografico della sua biblioteca universitaria di riferimento (una risposta per ogni riga)

- Qualità e quantità del materiale bibliografico
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Aggiornamento del materiale bibliografico
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Disponibilità di più copie dei libri di testo
1 2 3 4 5 0 (non so)

- Stato di conservazione del materiale bibliografico
1 2 3 4 5 0 (non so)

8. Indichi con un voto da 1 (= "molto insoddisfatto") a 5 ("molto soddisfatto") il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti (una risposta per ogni riga)

- Facilità del recupero dei volumi dagli scaffali liberamente accessibili ai lettori
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Tempi di attesa per la distribuzione di volumi dai depositi
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Procedure del prestito
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Numero di volumi concessi in prestito contemporaneamente
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Durata del prestito
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Procedure del Document Delivery (richiesta di articoli non posseduti dalla sua biblioteca universitaria di riferimento) e del servizio di prestito interbibliotecario (richiesta di libri non posseduti dalla sua biblioteca universitaria di riferimento)
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni in caso di necessità
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Qualità dei corsi sull'uso delle risorse della biblioteca(se frequentati)
1 2 3 4 5 0 (non so)

9. Come ha imparato ad usare le risorse elettroniche di Ateneo (banche dati e periodici elettronici)?

- Tramite un corso all'utenza
- Da un collega /amico
- Con assistenza individuale di personale della biblioteca
- Autodidatta
- Non le uso

10. Indichi con un voto da 1 (= "molto insoddisfatto") a 5 ("molto soddisfatto") il suo grado di soddisfazione per i seguenti aspetti

- Assistenza del bibliotecario durante le consultazioni di risorse elettroniche in caso di necessità, se ne ha fatto ricorso
1 2 3 4 5 0 (non so)

11. Indichi con un voto da 1 a 5 il suo grado di soddisfazione su alcuni aspetti riguardanti il personale sua biblioteca universitaria di riferimento

- Cortesia e disponibilità a fornire informazioni
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Competenza professionale
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Tempestività di risposta alle richieste via e-mail
1 2 3 4 5 0 (non so)
- Esaustività/utilità delle risposte
1 2 3 4 5 0 (non so)

12. Indichi tra tutti gli aspetti sottoelencati i tre che a suo parere determinano maggiormente la qualità di una biblioteca universitaria

- Orario di apertura
- Ricchezza e varietà del patrimonio bibliografico
- Presenza del servizio di prestito
- Presenza del servizio di fotocopiatrice/riproduzione
- Carattere specialistico del patrimonio bibliografico
- Disponibilità dei libri di testo
- Servizio di prestito interbibliotecario/document delivery
- Numero posti a sedere
- Collocazione dei volumi a scaffale aperto
- Possibilità di consultare risorse elettroniche
- Personale competente e disponibile
- Qualità degli ambienti di lettura
- Numero di postazioni per l'accesso a internet
- Sito web della biblioteca
- Altro

13. Negli ultimi 6 mesi quali delle Biblioteche sottoelencate ha frequentato?

- Biblioteca Malatestiana – Cesena
- Biblioteca Ghirotti – Cesena
- Biblioteca Comunale "Marino Moretti" – Cesenatico
- Biblioteca Classense – Ravenna
- Biblioteca Oriani – Ravenna
- Biblioteca Comunale Saffi – Forlì
- Biblioteca Centro per la pace – Forlì
- Biblioteca Comunale Gambalunga - Rimini

**14. Alcune di queste biblioteche sono convenzionate con i Poli universitari romagnoli per l'offerta di servizi agli utenti universitari (prestito libri d'esame, fotoriproduzione, terminali con accesso alle risorse online di Ateneo, ecc.).
Quante volte ha usufruito di questi servizi negli ultimi 6 mesi?**

- Più di 5 volte

- 1-5 volte
- Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio
- Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio

15. Oltre al catalogo elettronico di Ateneo esiste un'altra importante risorsa online per reperire materiale bibliografico in Romagna: il catalogo elettronico delle Rete Bibliotecaria di Romagna. Quante volte ha consultato questo catalogo negli ultimi sei mesi?

- Più di 5 volte
- 1-5 volte
- Nessuna, ma sono a conoscenza dell'esistenza del servizio
- Nessuna, non sono a conoscenza dell'esistenza del servizio

16. Esprima eventuali suggerimenti e valutazioni relativamente alla sua biblioteca universitaria di riferimento